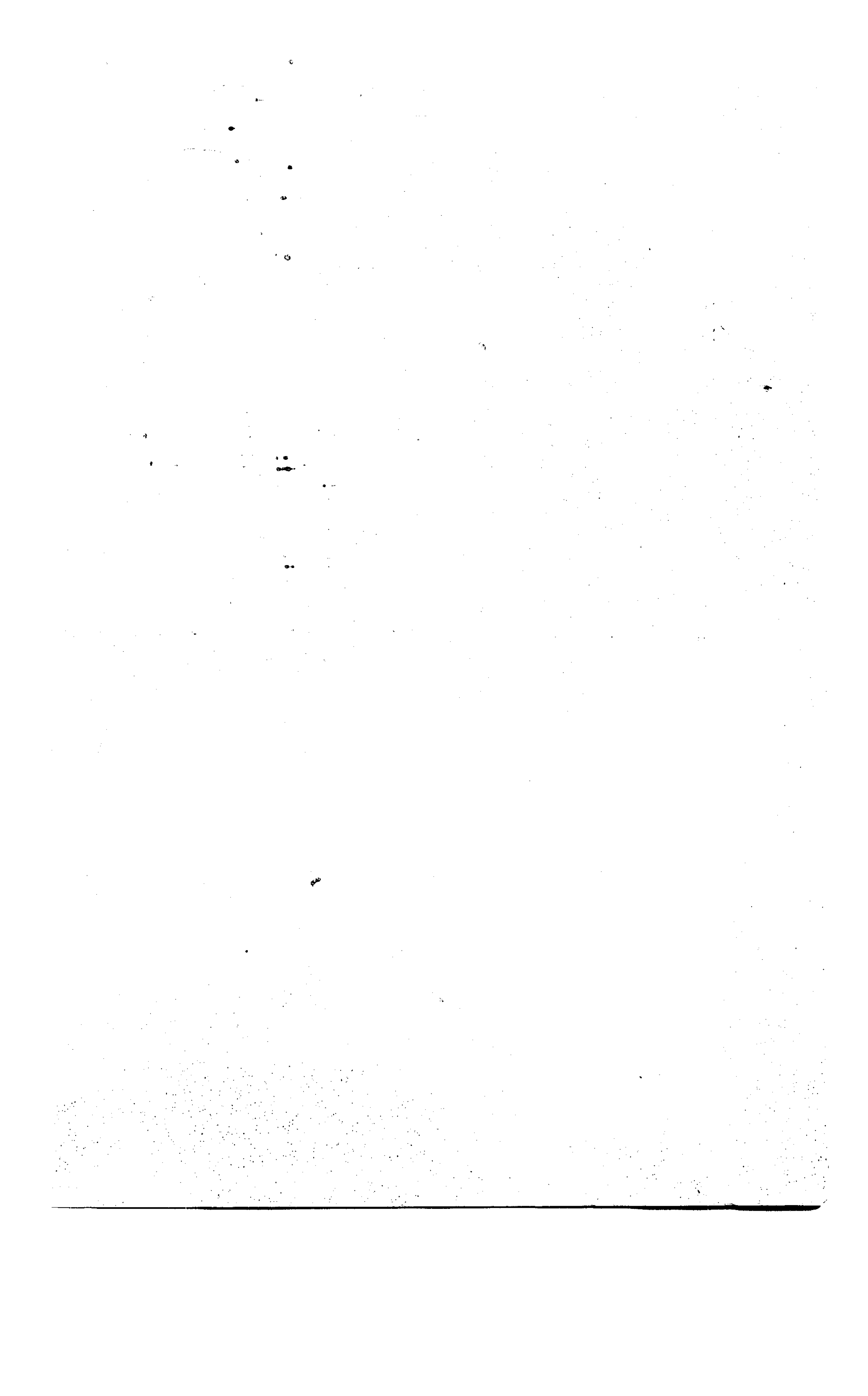
آداب السلوك الإجتماعى
وقواعد البروتوكول

(السنة الرابعة)

لواء دكتور/ حمدى شعبان



مقدمة

تعد قواعد المراسم أو البروتوكول من أقدم قواعد التعامل بين البشر ، وقــد تضــمنت حلقات تطور هذه القواعد العديد من الأسس التى كانت محل احترام الأمراء ورجال الحكم والسياسة عبر التاريخ الإنسانى .

وقد يعتقد البعض أن هذه القواعد ما هى إلا مجموعة من القيود التى فــات زمانها ، أو أنها تراث يذكر فى المتاحف وكتب التاريخ . وهو أعتقاد يشوبه الكثير من الخطأ والتجاوز ، لأنها مازالت باقية وستظل باقية ما بقيت الحياة والتواصل بين البشر .

وقــد يكون من الصعب أن ندعى أن قواعد المراسم أو البروتوكول توجــد فى الكتب والمراجع وعلى من يرغب أن يحيط بها ويتقنها ، أن يقرأ هــذه الكــتب . وذلــك لأنها فى الأساس تطبيق وممارسة وخبرة مكتسبة ، وتراكم للتجربة والخطأ من أجل الوصول إلى المستوى الأفضل . وبإختصار نقصد أن نقول أن المراسم أو البروتوكول ممارسة وتطبيق عن حب ورغبة قبل أن تكون قواعد تحفظ ونظريات تسطر .

ومــن الأهمية بمكان أن نستوعب أن قواعد البروتوكول هى النظام والإحترام والذوق واللباقة فى التعامل بين الأفراد والمجموعات .

وجديــر بالذكــر أن نؤكــد أبتداءً أن هذه القواعد قد ولدت ونشأت ونُظرت على أيدى الدبلوماسيين ورجال الحكم والسياسة .

وقد أضافت العلوم العسكرية الى قواعد المراسم والبروتوكول الكثير من المفاهيم والأسس التى كان لها فضل نموها وتبلورها مثل النظام والأنضباط والدقة وأحترام التسلسل فى الأقدمية أو ما يطلق عليه فى علم المراسم : والأسبقية أو (المجاملات) .

كما أضافت الحروب - ولا سيما الحروب العالمية - العديد من الأسس والقواعد التى ساهمت فى تطوير وتحديث قواعد المراسم والبروتوكول .

ومع تقدم علوم الاتصال وقواعد ونظريات الإعلام ، أستفادت قواعد البروتوكول من تطورها بحسب أن المراسم ما هى الا نوعاً من أنواع الاتصال والتفاهم بين الأفراد والجماعات .

وإذا كانت قواعد المراسم والبروتوكول تطبق بواسطة رجال الدبلوماسية والسياسة فى العلاقات بين الدول . فإنه من آثار الثورة الصناعية والإنتاج الكبير فى مطلع القرن التاسع عشر أن أصبح للهيئات والمنظمات والشركات الكبرى حاجة كبرى لقواعد المراسم والبروتوكول لإرساء قواعد التفاهم والتواصل بينها وبين بعضها ، وبينها وبين عملائها من الأفراد والجماهير .

وهكذا تضمنت " العلاقات العامة " كوظيفة إدارية حديثة فى كل منظمة أو مؤسسة قسماً أو " إدارة " للمراسم والأستقبال يكون مسئولاً عن تنظيم المؤتمرات والحفلات والمناسبات المختلفة التى تهدف إلى تحقيق

مستوى أفضل من التعارف والتفاهم بين المنظمة وجماهيرها ، وبمعنى آخر تكوين صورة ذهنية مُثلى للمنظمة لدى الجماهير .

وعلى ضوء ما سبق نستطيع أن نؤكد أن قواعد المراسم والبروتوكول هامة وضرورية للجهات التالية :-

١ - ديوان رئاسة الدولة .
٢ - إدارة المراسم بوزارة الخارجية .
٣ - إدارة المراسم بمجلس الوزراء .
٤ - إدارات العلاقات العامة بكل منظمة أو مؤسسة .

ولأغراض هذا الكتاب نستطيع أن نفرق بين مجالين من مجالات المراسم والبروتوكول :

<u>المجال الأول : رسمي</u> : وهو قواعد المراسم والبروتوكول فيما بين الدول وبعضها (الرؤساء والملوك والوزراء والبعثات الدبلوماسية ، والمؤتمرات الدولية والمحلية ، والمناسبات الرسمية للوزارات المختلفة إلخ) .

<u>المجال الثاني : إجتماعي</u> : وهو قواعد البروتوكول والإتيكيت في تعاملات الأفراد وبعضهم في الحياة العامة وفي كافة المناسبات الإجتماعية في الطريق والمنزل والحفلات والولائم المختلفة وفي تعامل الكبار مع الصغار والعكس، والتعامل مع المرأة إلخ .

ومع ذلك فقد أستلهمنا عند وضع سطور هذا الكتاب أن يكون الهدف ممـــا نعرض له من آداب سلوك ، أو قواعد بروتوكول ، ما يفيد ضباط الغد القـــريب فى تعاملاتهم اليومية مع الناس ، وأثناء المناسبات التى قد تفرضها عليهم ظروف عملهم، كى لا يجد أحدهم حرجاً ، أو يستشعر اضطراباً إذا ما تواجد فى مجال من مجالات التعامل الرسمى أو الحفلات التى تفرض أسلوب دقيقاً فى السلوك ، وليكون ضابط الشرطة مثالاً للذوق واللياقة .

هـــذا هو الهدف الذى نزعنا اليه عند إعداد هذا الموضوع .. تأكيداً لتوجيهات أكاديمية الشرطة ووزارة الداخلية فى هذا المجال ، وإستشعاراً منا بمـــدى الحاجـــة الماسة للإلمام بالأساليب الحديثة ، التى تنظم علاقة الإنسان بالإنسان ، والتى يمكن الإسترشاد بها فى مختلف المناسبات .

وعـــلى ضـــوء ما تقدم نعرض من خلال هذا الكتاب للموضوعات التالية :

المبحث الأول : آداب العلاقات الإجتماعية .

المبحث الثانى : بروتوكول الولائم والحفلات .

المبحث الثالث : مراسم رفع وتنكيس الاعلام .

المبحث الرابع : مهارات التعامل مع كبار الشخصيات

مقدمة (الطبعة الثانية)

كانت سعادتي غامرة ، بعد طباعة كتاب آداب السلوك الإجتماعى وقواعد البروتوكول ، وما أحدثه من ردود فعل إيجابية وإقبال كبير على طلب الكتاب من زملاء أعزاء وجهات كثيرة رغبت فى إقتنائه ، ولأن الكتاب يُطبع بأعداد طلبة دفعة السنة الرابعة ، فلم تكف الزيادة المحدودة من عدد الدفعة فى الوفاء بهذه الرغبات ، ولكنها كانت مؤشراً له عدد من الدلالات لعل أهمها :-

- التأكيد على صواب قرار المسئولين بوزارة الداخلية وأكاديمية مبارك للأمن بأهمية تدريس المادة لطلبة السنة الرابعة ، وإعداد كتاب فى هذا المجال شرُفت بتكليفى بإعداده وتدريسه ضمن منهج العلوم الشرطية .
- أهمية الموضوع وحيويته ، وزيادة الطلب على الكتاب من قبل الكثير من الأفراد بكافة مستوياتهم وإهتمامتهم لما فى الموضوع من تماس أو تلامس مع العديد فى المواقف الإجتماعية والإنسانية .
- قلة عدد المؤلفات باللغة العربية فى هذا المجال ، مما زاد الطلب عليه بمجرد صدوره .
- ويتصل بالدلالة السابقة دلالة أخرى ترجع إلى أن المؤلفات القليلة الموجودة بالمكتبات فى هذا الموضوع إما أنها تركز على قواعد البروتوكول والإتيكيت فى المجال الدبلوماسى (الرسمى) ، واما أنها صدرت من غير متخصصين فيه ، فغلب على هذه الفئة مفهوم الإرشادات أو التوجيهات فى المناسبات الإجتماعية .
- كما يُشار فى هذا الصدد أيضاً إلى أن موضوع الإتيكيت والبروتوكول ، ينتقل الآن من مجرد أسلوب راقى للتعامل بين البشر ، إلى مرتبة التنظير

العلمى ليصبح فناً وعلماً ينتمى إلى حزمة العلوم الإجتماعية ، ويمر بنفس مراحل تكوين كل علم فيها .. وأسأل الله العون إن مدَّ فى عمرى أن أتمكن بأن أعرض مبحثاً خاصاً بهذا التطور .

هــذا وســيجد القارئ لهذا الكتاب أن هناك إضافات ، وتطوير فى المــادة العــلمية ، زيدت فى هذه الطبعة ، وهى إضافات أو تطوير فرضته طبيعة الخطأ الذى يستولى على كافة البشر فكان هناك بعض الأخطاء التى عــنت لــنا ورأيــنا تصحيحها هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فقد أضفنا تفسيراً هنا ، وسطوراً هناك تعطى مزيداً من الوضوح لمادة الكتاب ، ووعد نقطعه على أنفسنا بمداومة الإضافة والتطوير كلما فتح الله علينا بذلك . وان كنا على يقين أننا لن نصل إلى مرتبة الكمال أبداً فالكمال لله وحده .. ولكننا نتــلمس مــن حين إلى آخر التجديد أو التحسين .. حتى تصبح مادة الكتاب وافية لأغراضها .. ومستحقة للثقة التى منحها لها الناس والمسئولين .

والله من وراء القصـــــد .. ،

القاهرة فى ٨ سبتمبر ٢٠٠١

لواء دكتور

حمــدى شعبـــــان

المبحث الأول
آداب العلاقات الإجتماعية

كل شخص – مهما أختلفت مكانته – يهمه أن يكون شخصاً محبوباً ومحترماً بين الناس ، ولن يتأتى له ذلك ، الإ إذا عرف كيف يتعامل ويتعايش معهم، بذوق سليم وخلق قويم وكيف يسلك فى حياته الإجتماعية سلوكاً على غرار ما أجمع عليه أهل الفضيلة ، وتعلق مثلهم بالقيم الرشيدة ، والخصال الحميدة .

وهذه القيم لاتعدو أن تكون مجموعة أساسية لمختلف المبادئ الأخلاقية والإنسانية والدينية ، والتى يمكن حصرها فى مبادئ ثلاثة رئيسية:

الأول – الإحترام : نحو السلطة والعقيدة والدين ، ونحو الوالدين ، وذوى المعرفة والثقافة العالية من الجنسين .

الثانى – الذوق : الذى يتجلى فى الكلمة والحركة والصورة وفى حسن الأختيار والتذوق الفنى ، وفى التصرفات الإنسانية الدالة على سمو العاطفة وإرهاف الوجدان، وبالجملة فى كل إحساس بالجمال ، يمكن أن يُميز الإنسان بالرقة والكمال.

الثالث – النظام : فى مجال ممارسة الحريات والآداب العامة فى حدود القوانين والتقاليد ، وفى أداء الواجبات مع الدقة فى التخطيط والتوقيت ، والتنسيق فى الطاقات ... الخ .

وبهـــذه الصـــفات الأساسية الغنية بالفضائل ، يرتفع شأن المجتمع ، ويستطيع الإنسان أن يؤمن علاقاته بالناس ، ويتفاهم معهم بطريقة لا تحرج ، ولا تضايق ، ولا تنال من كرامة أحد .

وتضـــم قواعـــد الـــبروتوكول أو الإتيكيـــت - كما يسمى أحياناً - مجموعـــة القواعد والمبادئ المكتوبة أو غير المكتوبة التى تنظم المجاملات والأسبقية ومختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والإجتماعية . [١]

هـــذه القواعـــد إن دلت على شئ فإنما تدل على الخلق السليم الذى يجمـــع بيـــن الجـــودة والأصالة والبساطة والذوق . ولذلك يُطلق على آداب الســـلوك وقواعـــد الـــبروتوكول : فـــن الخصال المميزة ، أو كمـــا يصفها الإنجليز :" IT is good Manners "

وفيما يلى عرض لأهم قواعد البروتوكول وآداب السلوك "

<u>أولاً - المجاملة</u> :

يقصد بالمجاملة : فن ارضاء الآخرين وهى الصفة التى تجد دائماً طريقها إلى كل قلب ، وتعطى فكرة حسنة عن صاحبها . وكقاعدة عامة فى مجال البروتوكول أو الإتيكيت : (ضع فى أعتبارك شعور وحقوق وأمانى الآخرين) ، وبذلك يمكن للمرء أن يحقق نجاحاً إجتماعياً مرموقاً .

---

[١] حسن كامل : البروتوكول الدبلوماسى والإجتماعى ، الطبعة الأولى (القاهرة : دار المستقبل العربى ، ١٩٨٧) ، ص ١٠٣

فالمجاملة والإخلاص والبساطة صفات بارزة تدل على الأصل الطيب .. ومراعاة مشاعر الآخرين وحقوقهم والتحدث اليهم بالفاظ رقيقة ومباشرة ، هو نوع من الإتيكيت فى معاملة الآخرين ، أو مجاملتهم . وبصفة عامة فإن المثل الذى يقول (حب لغيرك ما تحب لنفسك) و (خالق الناس بخلق حسن) هو خير ما توصف به المجاملة .

ومن المعلوم أن مشاركة الآخرين فى أحداثهم السعيدة ومناسباتهم الأليمة ، أصبحت من التقاليد المرعية فى الحياة الإجتماعية ، بإعتبار أن المشاركة فى المشاعر من شأنها توثيق الروابط بين الأقارب والأصدقاء ، وتعزيز العلاقات بين الزملاء والجمهور .

ويكون للمجاملة وقعها الحميد متى كانت طبيعية غير مصطنعة ، لأن ما يصدر من القلب يصل إلى القلب مباشرة . وبالتالى فإن الفارق واضح بين المجاملة والنفاق لأن القلوب تشعر بالعواطف المفتعلة التى تحمل معنى النفاق الإجتماعى .

وفيما يلى بعض الإرشادات الواجب مراعاتها عند القيام بواجب المجاملة :

- فى حالة تقديم هدية أو تأدية خدمة ، أو تكريم شخص لا يليق التباهى بذلك أمام الغير .
- فى حالة الأهتمام بشأن أحد الأشخاص ، يجب عدم الألحاح فى سؤاله عن مسائل شخصية ، ودع له حرية سرد أو إخفاء ما يراه من خصوصيات .

- فـــى حالـــة الـــتعارف والتهنـــئة والمواساة والشكر والثناء والإعتذار والأســـف ، يكـــفى التعبير عن المشاعر بكلمة أو عبارة رقيقة موجزة لإرضاء الشخص الآخر .
- مـــن حسن الخلق أن تجامل بالمواساة أو التهنئة شخصية بالمعاش (بعد أنتهاء الخدمة) كما كنت تفعل أثناء وجوده بالخدمة .
- ليـــس مـــــن المجامـــلة الإســـراف فى تكـــاليف الضيافة ، بما يجاوز الأمكانيات ، مما يجعل ضيفك يشعر بعقدة الذنب .
- ليـــس مـــن كرم الضيافة الضغط على أحد الضيوف ليتناول طعاماً أو شراباً ، ومن الأفضل ترك الحرية له فى القبول أو الإعتذار عن تناوله.
- وليـــس مـــن كـــرم الضـــيافة الألحاح على شخص بالبقاء ، إذا أستاذن للإنصـــراف مـــن زيارة أو حفل لسبب خاص حتى لا يضار أو يشعر بالضيق .
- لا تتردد فى قبول مجاملة من شخص بالدخول أو الصعود أو الركوب ، فأشكره مبتسماً وتقدم .
- إذا أخـــليت مقعـــدك لسيدة ، فأعتذرت ولم تقبل المجاملة ، فلا تلح فى دعوتها للجلوس ، وعد فوراً إلى مقعدك .
- ليس من المجاملة أن تلح فى مساعدة شخص ذى عاهة أو مّسن ، ما لم تكـــن ملامحه تشعرك بحاجته للمساعدة فالبعض يحزنه أن يشعر الناس بعجزه .
- مـــن حســـن الإســـتعداد للمجاملة ، أن تدون فى مفكرة خاصة تواريخ المناســـبات وأسماء وعناوين من ترغب فى تهنئتهم ، ومتابعة الصحف لمعرفة أخبار الأقارب والأصدقاء حتى لا تفوتك فرصة مجاملة شخص عزيز بالتهنئة أو المواساه .

- فى الأعيـــاد والمناسبات السعيدة يراعى إرسال بطاقات التهانى ، وفى وقـــت مبكر ، على أن يبدأ الأصغر بإرسال التهنئة إلى من هو أكبر سناً أو أعلى مركزاً .
- ويـــتعين عـــلى من يتلقى تهنئة أن يبادر إلى الرد عليها فى أقرب وقت ممكن .

ويُشار فى هذا الصدد (المجاملة) إلى واجب تقديم التهنئة أو المواساة فى المناسبات المختلفة سواء على المستوى الفردى أو الجماعى ، ولعل ماقدمنا إليه كافٍ بالنسبة للمستوى الفردى ، أما على المستوى الجماعى ونقصد به مظهر المنظمة كوزارة أو مصلحة أو مؤسسة فى مساندة أفرادها فى مثل هذه المناسبات ، فمن الواجب أن تكون المنظمة ممثلة تمثيلاً واضحاً ومشرفاً .

لـــذا تحـــرص وزارة الداخلية على تأكيد هذا المعنى فى كل مواقع العمـــل والمناســـبات . حيث تبادر الوزارة أو فروعها المختلفة فى مشاركة الضـــباط والقوات فى المناسبات المختلفة ، وحرصاً على المظهر العسكرى المتميز للعناصر التى تُمثل الشرطة فى مثل هذه المناسبات وجه السيد وزير الداخلية بأهمية تنظيم حضور من يوفد عن السيد رئيس الجمهورية أو السيد الوزير لهذه المناسبات على الوجه التالى :-

- يكـــون إخـــتيار الســـادة الضباط الموفدين بمعرفة السادة مديرى الأمن شخصياً .
- الإيفاد عن السيد رئيس الجمهورية يكون من رتبة اللواء أو العميد .
- الإيفاد عن السيد وزير الداخلية يكون من رتبة العميد أو العقيد .

- يكـــون حضـــور القيـــادة الشرطية الموفدة للمناسبة بالملابس الرسمية للإحتفالات (تشريفة بدون كردون) .
- يكـــون حضـــور القيـــادة الشـــرطية الموفدة للمناسبة بسيارات الشرطة الرسمية وبقيادة أحد الأفراد .
- يكـــون موقع تواجد القيادة الشرطية الموفدة فى الموقع المحدد لذلك ، أو فى موقـــع المواجهة ، وفى الجنازات يكون التواجد فى مقدمة المشيعين مع مراعاة أن يقوم الموفد بتقديم نفسه (الرتبة والإسم) لأسرة المتوفى أو الجهة المناسبة وإبلاغ تعازى أو تهانى السيد رئيس الجمهورية أو السيد وزير الداخلية[١] .

<u>ثانياً – الأسبقية</u> :

هى حـــق الـــتقدم أو الأولويـــة بيـــن الأشخاص الدولية الدبلوماسية والحكوميـــة والعامـــلين فى الهيئات الرسمية أستناداً إلى القواعد والأعراف الدولية والمحلية ، مع مراعاة بعض الإعتبارات الخاصة .

والأســـبقية مـــــن أهـــم بـــل أخطـــر وأدق موضـــوعات المراسم والـــبروتوكول ، نظـــراً لإرتـــباطها بمـــا فطر عليه البشر من حب التنافس والتسابق والظهور . ولذلك تعتبر موضوعاً شائكاً ودقيقاً مما يلقى على عاتق المشرفين على شئون المراسم مهمة حساسة للغاية .

ونظام الأسبقية يّطبق فى الأحوال الآتية :

- بيـــن الدول والملوك والرؤساء أو بين الممثلين الدبلوماسيين والسياسين للدول الأجنبية .
- فى المآدب والحفلات ومقاعد السيارات وغيرها .

---

[١] الكتاب الدورى رقم (٣٥) لسنة ١٩٩٧ الصادر عن الإدارة العامة لشئون الضباط بوزارة الداخلية .

وبالنسبة لقواعد الأسبقية التى تحكم الحالة الأولى فإن مجالها الدراسات الخاصة بالدبلوماسيين وعلى المستوى السياسى الأعلى – لذا سيكون مجال دراستنا هنا الحالة الثانية فقط .

١ – **الأسبقية فى الولائم والحفلات** :

- إذا كان الحفل قاصراً على الرجال فتحديد مكان ضيف الشرف : إما أمام المضيف أو على يمينه .
- أما إذا شمل الحفل السيدات (مختلط) فيتحدد مكان ضيف الشرف على يمين قرينة المضيف ، ويتحدد مكان السيدة قرينة الضيف على يمين المضيف (قاعدة أجنبية ويمكن الاتفاق على مخالفتها) .
- وبالنسبة لبقية المدعوين فالقاعدة أنه كلما اقترب شخص من المضيف كلما كانت درجتة أعلى ، وكلما بعد كلما كانت درجته أقل .
- تتقرر الأسبقية الفردية بين العاملين فى الدولة وفقاً للدرجة الوظيفية لكل فرد .
- يبدأ الحفل الرسمى بعد وصول من يرأسه ولا يسمح لأحد بالدخول بعد ذلك . وعند الأنتهاء يخرج الرئيس أولاً قبل الآخرين .
- فى المآدب ذات الطابع الخاص يمكن اتباع قاعدة التداخل فمثلاً يجلس الوزراء بين وكلاء ومساعدى الوزراء ويجلس مديرو العموم بين مديرى الإدارات والأقسام .. وهكذا . والقاعدة ألا تجلس كل فئة بجانب بعضها البعض طبقاً لنظام الأسبقية العادى .
- عندما تقيم احدى الشخصيات مأدبة أو حفلاً رسمياً فإنه يحتل المكان المخصص للداعى ، ولكن يجوز أن يتنازل عن هذا المحل لرئيسه إذا كان مدعواً وحينئذ يأخذ مكانه حسب أسبقيته العادية .
- إذا انتمى شخص لأكثر من فئة فتكون أسبقيته فى الفئة الأعلى .

- تكون أسبقية الموظف المتقاعد بعد الشاغلين لنفس الوظيفة والدرجة التى كان يشغلها .

٢ - **الأسبقية فى الحفلات الخطابية :**

كحفــلات التخرج ، أو الإفتتاح فالقاعدة أن أكبر شخصية هى آخر من يتكلم ولا يجوز الكلام لأحد بعدها .

٣ - **الأسبقية فى مقاعد السيارات :**

أ - اقــدم مقعــد فى الســيارة هو المقعــد اليمـــين الخلفى ويجلس به الشـــخصـــية الأقــدم (الــذات) ويليه مقعد اليسار ثم المقعد الأمامى الأيمن لقائد السيارة .

ب - عند الركوب يركب الشخص الأقدم من الباب الأيمن ويركب الذى يليه مــن باب السيارة الأيسر وعند النزول ينزل الشخص الأقدم من الباب اليمين يليه الشخص التالى .

٤ - **الأسبقية فى السير :**

أ - فى حالة السير يسير الشخص الأقدم على اليمين أو يتقدم بخطوة على الأقــل وإذا زاد العدد عن إثنين ، يكون الأقدم فى الوسط والثانى على يمينه ، والأحدث على يساره .

ب - فى حالة أجتياز باب أو صعود سلم يتقدم الأقدم دائماً .

٥ - **الأسبقية على الموائد :**

(سيرد ذكرها تفصيلاً)

ثالثاً – آداب المقابلة والتحية :

تكاد تكون التحية شيئاً مقدساً في جميع الحضارات والديانات على مر العصور فهى جواز المرور فى حياتنا اليومية . بها نعبر عن توددنا واحترامنا لمن نحبه ، وأجمل تحية معبرة تلك التى تكون مصحوبة بإبتسامة رقيقة أو التى نذكر فيها أسم الصديق أو الزميل الذى نحبه مسبوقاً بكلمة تكريم ، مثل :

السيد ..... ، السيدة ..... الآنسة ..... ، الأستاذ ..... أما إذا كان الشخص الذى نحيه يشغل منصباً رئيسياً أو دبلوماسياً وكان يحمل رتبة دينية أو عسكرية أو لقباً أجنبياً ، فإننا لانذكر الأسم وانما تكون التحية مصحوبة بالصفة ، فيقال مثل : سيادة الرئيس أو سعادة السفير أو سمو الأمير أو معالى الوزير ..... الخ .

وتختلف أنواع التحية من بلد لآخر ، وطبقاً للوطن الذى نوجد فيه ، سواء بالكلمة المعبرة / أو بالإشارة / أو الحركة / مثل الوقوف أو حنى الرأس أو رفع اليد أو القبعة (لغير العسكريين) ، وفى بعض بلاد القارة الآسيوية تعتبر التحية من سمات العبادة فتؤدى بضم الراحتين مع حنى الرأس قليلاً .

أ **حالات وجوب التحية :**

١ – الوقوف تحية لعلم الدولة عند استعراضه ورفعه وإنزاله من موقع رسمى ، وعند وجود أو مرور رئيس الدولة ، وعند سماع موسيقى السلام الوطنى فى الإحتفالات الرسمية .

٢ – الوقوف تحية لرجل الدين ، ولمن هو أكبر سناً أو مركزاً ، وهو قادم نحونا ، وإذا كان اللقاء وجهاً لوجه تكون التحية بحنى الرأس للمدنيين، وبرفع اليد للعسكريين .

٣ - الإنحـــناء للتحية أمام شخص له علينا اعتبار خاص ، يجب أن يكون بسيطاً لا ينم عن مذلة أو مهانة ، وانما ينم عن أدب واحترام فحسب ، وتؤدى هذه التحية لكبير المقام ، فى أول المقابلة وعند انتهائها فقط .

٤ - الوقـــوف تحيـــة لأى جنازة تمر أمامنا ، ففى مشاركة المشاعر معنى الإخاء الإنسانى .

٥ - تحيـــة الزملاء عند الدخول الى مكان العمل والإنصراف منه ، وعند عبور أحدى حجراتهم .

٦ - تـــبادل التحية فرض لازم بين افراد الأسرة كلما أجتمع شملهم ، عند الإستيقاظ صباحاً ، واللقاء ظهراً ، وعند التوجة للنوم ، ويبدأ الأصغر بتحية الأكبر منه بعد تحية الوالدين .

٧ - رفع اليد للتحية يكون باليد اليمنى .

٨ - لا يجـــب البدء بتحية الآنسة أو السيدة الإ اذا لمحنا منها استعدادا لرد الـــتحية ، لأن لهـــا الحق فى أن تتجاهل معرفتها بنا ، وعلى الأخص متى كانت مع شخص مجهول لنا ، اما اذا حدثت المصادفة وجها لوجه ، فيكتفى بحنى الرأس تحية لها ، وافساح الطريق أمامها .

٩ - اذا كنا مع سيدة أو آنسة ، فلا نحرجها بتحية شخص لا تعرفه ، اما اذا هى حيت شخصاً لا نعرفه ، فعلينا ان نحيى هذا الشخص تأدباً .

ب- <u>التحية العسكرية</u> :

تعتـــبر الـــتحية العســـكرية من أهم ركائز ومبادئ التقاليد العسكرية وأداؤها فى جدية ونشاط واجب تحتمه هذه التقاليد .

ومـــن ثـــم يجب الحرص على ضرورة آداء التحية العسكرية طبقاً لـــلقواعد والأسس المنظمة لذلك لغرس روح الإنضباط العسكرى الذاتى فى

نفـوس العاملين بالقوات المسلحة والشرطة من الضباط والأفراد والمجندين حـتى يصـبح سلوك الفرد على أساس من الإنضباط الذاتى لا على أساس الرقابة أو الخوف من العقاب[1] .

<u>المستحقون للتحية العسكرية</u> :-

١- السيد رئيس الجمهورية .

٢- السادة ملوك ورؤساء الدول الأجنبية (فى الزيارات الرسمية) .

٣- السـادة أوليـاء العهد والأمراء وأعضاء الأسر المالكة الأجانب (فى الزيارات الرسمية) .

٤- ضـباط القـوات المسلحة والشرطة (سواء كانوا بالزى العسكرى أو المدنى فى حالة التعرف على شخصيتهم) .

<u>يؤدى الضباط فقط التحية باليد للآتى</u> :-

١- عـلم الدولـة وأعلام الدولة الأجنبية (فى المناسبات التى تنص عليها المراسم العسكرية) .

٢- عند مرور جثمان المتوفى سواء أكان عسكرياً أم مدنياً أثناء الجنازات العسكرية .

٣- عـزف السـلام الوطـنى لجمهوريـة مصر العربية (بالموسيقى أو الأبواق).

٤- عزف السلام الوطنى لأى دولة أجنبية .

٥- عزف سلام الشهيد (نوبتى رجوع وصحيان) .

---

(١) الكـتاب الدورى رقم (٣) لسنة ٢٠٠١م بشأن تأدية التحية العسكرية ، صادر عن مكتب السيد اللواء مساعد وزير الداخلية لقطاعى التدريب وقوات الأمن .

٦- إذا كـان مستحقى التحية العسكرية أكثر من ضابط يرد أقدمهم التحية سواء كان بالملابس العسكرية أو المدنية .

٧- فى حالـة عـدم إرتـداء غطاء الرأس لاتؤدى التحية لمستحقيها باليد وتؤدى فى حالة الثبات (الوقوف إنتباه) أما فى حالة السير تؤدى التحية بـلفت الـرأس بنشاط فى إتجاه مستحقى التحية مع تثبيت الأذرع فى الأجناب .

<u>آداء التحية فى الأماكن المغلقة</u> :-

١- تأدية التحية فى المكتب :

- عـند دخول مكتـب من هو أقدم فى الرتبة تؤدى التحية العسكرية بـاليد فى حالة وجود غطاء الرأس قبل بدء الحديث معه ، ويكتفى بالوقوف إنتباه عند عدم وجود غطاء الرأس .

  بعد نهاية الحديث وقبل مغادرة المكتب تعاد تأدية التحية .
- إذا دخل مكتبك من هو أقدم منك رتبة فإستقبله بالوقوف إنتباه وعلى الأقدم إلقاء التحية أولاً .

٢- تأدية التحية فى قاعة المحاضرات / المؤتمرات :

- يجب على المحاضر أن يؤدى التحية العسكرية وهو بغطاء الرأس لأقـدم الموجوديـن طالمـا كـان أقدم منه رتبة مستأذناً فى بدء المحاضرة ثم يخلع غطاء الرأس ويبدأ فى المحاضرة .
- إذا دخـل أحـد القـادة الذيـن لهم حق المرور والإشراف ينادى المحاضر ثابت ويقـف إنتباه فى إتجاه الضابط المفتش وهو بدون غطـاء الـرأس ويعطى التمام ثم يكرر ذلك عند مغادرة الضابط المفتش لقاعة المحاضرة .

• **وبالنسبة للمؤتمرات :**

يدخـــل جميـــع الضـــباط غرفة المؤتمرات قبل بدء المؤتمر تحت إشـــراف الضـــابط التالى فى الأقدمية لرئيس المؤتمر وعند دخول رئيس المؤتمر إلى القاعة ينادى التالى فى الأقدمية له ثابت ويعطى له التمام .

<u>أسلوب تأدية التحية العسكرية باليد</u> :-

أ- **من الثبات :**

• يـــؤتى بـــاليد اليمنى بنشاط إلى أعلى وبحركة أمامية وللخارج من اقـــرب طـــريق بحيث تكون راحة اليد مفرودة والأصابع منضمة للداخل قليلاً وسيف اليد والساعد على إستقامة واحدة والسبابة تعلو طـــرف الحـــاجب الأيمـــن بمقدار بوصة بحيث تكون الزاوية بين الساعد والعضد ٣٠ درجة والمرفق للإمام قليلاً على أن يكون ظهر الكـــف على الحافة اليمنى للكـــاب أو الطاقية ثم تُخفض اليد بنشاط من أقصر طريق إلى الجانب .

ب- **أثناء السير :**

• بـــنفس الأسلوب السابق مع إدارة النظر لليمين أو لليسار فى إتجاه مستحق التحية .

<u>أسلوب تأدية التحية فى الأماكن المختلفة</u> :-

أ- **فى أرض الطابور والأماكن المفتوحة :**

١- عـــند مخاطـــبة مـــن هو أقدم منك فى الرتبة من مستحقى التحية العســـكرية تقـــدم بـــالخطوة المعتادة النشطة ثم تقف على مسافة

خطوتيـــــن مـــنه فى الوضع إنتباه ثم أدى التحية العسكرية وبعد إنـــتهاء مخاطبته أدى التحية العسكرية ثم أدى حركة للخلف در ، وأنصرف .

٢- عـــند المرور من أمام أحد مستحقى التحية العسكرية تؤدى التحية العســكرية قـــبل الوصول أمامه بثلاث خطوات مع لفت الرأس والـــنظر تجاهـــه ثـــم خفض اليد بعد المرور من أمامه بثلاث خطوات ولفت الرأس للأمام والإستمرار فى السير .

٣- إذا مر أكثر من فرد من أمام أحد مستحقى التحية العسكرية يقوم دليـــل اليمين بإعطاء إشارة (هُب) ويؤدى الجميع التحية مع لفت الرأس والنظر تجاهه ثم خفض اليد بعد المرور من أمامه بثلاث خطـــوات ولفت الرأس للأمام بإشارة من دليل اليمين والإستمرار فى السير .

٤- إذا مـــــر أحد الضباط من أمام مجموعة من الجنود يقوم أقدمهم بنداء (إنتباه) ثم يؤدى أقدمهم فقط التحية .

ب- تأدية التحية عند مرور قوات غير مسلحة :

* عـــند مـــرور قيادة من الجنود غير مسلحة أثناء السير يصدر قائد الطـــابور نداء لليمين / للشمال أنظر عند تأدية التحية أو ردها فى نفس الوقت يؤدى قائد الطابور التحية باليد للآتين بعد :-

١- السيد رئيس الجمهورية القائد الأعلى للقوات المسلحة .

٢- الســـيد القـــائد العـــام لـــلقوات المسلحة وزير الدفاع والإنتاج الحربى.

٣- السيد وزير الداخلية .

٤- السيد رئيس أركاب حرب القوات المسلحة .

٥- قوة مسلحة من الجنود بقيادة ضابط .

٦- الحرس والأحراس .

٧- ضباط القوات المسلحة والشرطة من رتبة اللواء فما فوق .

٨- قادة الوحدات حتى مستوى كتيبة أو ما يعادلها .

* إذا مــــرت قــوات غيــر مسلحة ببعضها فيجب أن تؤدى التحية لبعضها كالتالى :

١- القوة الأصغر حجماً تبدأ التحية للقوة الأكبر .

٢- القوة المتحركة تبدأ التحية للقوة المتوقفة والمارة عليها .

* إذا كـــان قائد القوة ضابطاً سواء كانت مسلحة أو غير مسلحة عليه أن يؤدى التحية باليد فقط دون عمل لليمين أنظر للقوة الأكبر .

تعليمات عامة :-

١- يــؤدى الضابـــط التحية العسكرية فى جميع الأوقات لمن هو أقدم منه فى الرتبة سواء كان بالملابس العسكرية أو المدنية .

٢- يؤدى طلبة الكليات والمعاهد الشرطية وضباط الصف والجنود التحية العسكريـــة للضباط فى جميع الأوقات سواء كانوا بالملابس العسكرية أو المدنية .

٣- يجــــب أن تؤدى التحية العسكرية بطريقة صحيحة ليس فيها تراخى حتى تفى بالغرض منها كمظهر من أهم مظاهر الإنضباط العسكرى .

٤- يجــب أن يتم الرد على التحية العسكرية بطريقة صحيحة ، لا بإيماءة من الرأس أو بحركة ناقصة باليد اليمنى أو باليد اليسرى .

٥- عــلى الــبادئ بآداء التحية العسكرية وهو الأحدث أن يؤديها دون أن تكون مصحوبة بأية عبارة من العبارات .

رابعاً – التعريف والتعارف والمصافحة :

بالتعارف يستطيع الإنسان أن يكتسب صداقات ويكتشف ثقافات ، وهو الوسيلة الأمينة للتعامل والتعاون بين الأفراد فى مختلف البيئات ، ويجرى التعارف غالباً بواسطة طرف ثالث ، واحياناً بدون وسيط ، ولكل حالة قواعد ومناسبات يجب الالمام بها لأنها تلعب دوراً هاماً فى حياة كل إنسان .

وليس من المرغوب فيه إجراء التعريف والتعارف فى المناسبات غير السارة لإعتبارات عاطفية ، لأن القصد من التعارف هو إسعاد المتعارفين بعلاقات طيبة فيما بينهم .

١ – التعريف والتعارف :

أ – **التعارف عن طريق وسيط** : (من خلال شخص ثالث)

- فى المناسبات الرسمية يجب على من يّقدم شخصاً لآخر ، أن يكون واثقاً من رضاء الطرفين بهذا التعارف ، لأن عدم الرضاء فيه توريط لأحدهما أو لكليهما معاً بعلاقات غير مرغوب فيها ، ويّفهم من ذلك أن الوسيط تنقصه اللياقة .
- وقبل تقديم رجل أو سيدة الى شخص كبير فى السن أو المقام يجب استئذانه، وقبل تقديم رجل الى سيدة يجب استشارتها فقد تكون هناك أسباب مانعة للتعارف فى إحدى الحالتين .
- أما فى المناسبات العادية ، فإن القاعدة المتبعة هى أن للمّضيف حرية تقديم بعض الضيوف لبعض ، دون حاجة الى استئذان ، ولكن يجب عليه مراعاة اختيار الأشخاص الذين تتفق بينهم الطباع ، أو الثقافة أو المركز وتعريف كل منهم بالآخر، مع مراعاة عدم إغفال الأهتمام بأحد

الغـــرباء اذا كـــان مـــنطوياً على نفسه فى عزلة عن الآخرين وتعريفه ببعض الحاضرين حتى يندمج معهم .

- والشـــخـــص الوافـــد عـــلى جماعة فى اجتماع خاص ، او فى استقبال عائـــلـــى بقدمـــــه المضـــيـــف الـــى الحاضرين بالأسم والوظيفة أو الصفـــة .

- ويجوز لأحد المدعوين الى حفل خاص ، أن يطلب إلى المضيف تعريفه بـــأحد الحاضـــرين اذا كان هذا قد فاته سهواً لكثرة عددهم ، واذا رأى المضيف ان فى هذا التعارف إسعاد للطرفين .

- وإذا أراد شـــخص ان يـــتعرف على شخص كبير المقام ، فإنه يلجأ الى وســـاطة شـــخص معادل له فى المقام ، أو قريب من ذلك أو من ناحيه أخـــرى لا يليق بأحد الرؤساء ان يتعرف على رئيس آخر بواسطة احد المرؤوســـين لأن فى ذلـــك مساســـاً بالإحـــترام الواجب نحو الشخص المطلوب التعارف معه .

- ويـــتولى السكرتير الخاص لأحد المديرين أو الرؤساء ، تقديم الوافدين لمقابلـــتـــه فى مكتـــبه ، أو المســـتقبلين له فى مكان ما ، وعليه واجب تقديـــــم الموظف الجديد للتعرف على زملائه وليس من الضرورى أن يتوســـــط فى الـــتعارف بين شخصين ، يتصادف وجودهما فى مكتب العمل .

- وإذا كـــنت برفقة شخص وتقابلت مع شخص ثالث تعرفه فى لقاء عابر فى الطـــريق أو فى مكان عام ، يجب أن تبادر بتقديم كل منهما للآخر بادئاً بالأصغر سناً أو الأقل رتبة .

طريقة التقديم للتعارف :

- يُبدأ بتقديم الأصغر للأكبر ، تبعاً للأعمار أو المراكز ، فيما بين السيدات أولاً ، والآنسات ثانياً ، ثم الرجال . والجدير بالملاحظة بالنسبة للأعمار، ان فارق السن بين الرجال يمكن تقديره دون حرج ، أما بالنسبة للسيدات أو الآنسات فيراعى ما يلى :
- ان أسبقية السيدات على حسب مراكز أزواجهن وإذا تساوى المركز ، تراعى اسبقية السن ، أما الآنسات فلا يتمتعن بمراكز ابائهن ، الإ كريمات الملوك والرؤساء .
- فالسيدة الأصغر سناً أو مركزاً تقدم للسيدة الأكبر منها ، بحرم (فلان وصفته) والآنسة تقدم باسمها واسم ابيها ، الى السيدة المتزوجة ولو كانت أصغر سناً ، الا إذا كانت الآنسة تشغل منصباً رسمياً فتنعكس القاعدة .
- وفى التعريف والتعارف المختلط ، يقدم الرجال للسيدات أولاً ، ثم للآنسات وفى حالة وجود شخصية كبيرة ذات مركز رسمى أو دينى ولوكان اصغر سناً من الحاضرين – يصبح من الواجب تقديم سائر الضيوف الى الضيف الكبير ، بترتيب مراكزهم وأعمارهم .
- ويجرى التعريف والتعرف وقوفاً مع مراعاة ان تكون السترة مغلقة مع الإمتناع عن التدخين . وعلى من يرتدى قبعة ان يحملها باليد اليسرى أثناء التعارف ، وإذا كان التقديم لسيدة جالسة ، فإنها تظل فى مقعدها ولا تنهض الإ لشخصية لها مكانة خاصة لديها . أما السيدة المضيفة فإنها تنهض دائماً لتحية كل من يقدم اليها ، وتمد له يدها للمصافحة .
- ويجب أن يكون التقديم مسبوقاً بكلمة أو عبارة لطيفة من الوسيط ثم يذكر اسم كل من المتعارفين بالكامل . وبصوت واضح مقروناً بذكر وظيفة أو مركز كل منهما ، ابتداء من الأكبر سنا أو مركزاً تكريماً له ،

ثـــم يقدم الأصغر سناً أو مركزاً فيقال مثلاً / سعادة السفير يسعدنى أن اقـــدم لكم السيد ..... مستشار سفارة ..... ، مدام دكتور ..... اسمحى لى أن اقدم لك السيد ..... المحرر بجريدة ..... ، استاذ ..... أقدم لك الآنسة ..... أحدى الطالبات القدامى .

- السـيدة المتزوجة إذا قدمت زوجها أو أحد اقاربها ، فإنها تقدمه بالإسم وصـلة القرابة ، اما البنات والأولاد حديثو السن ، فيقدمون للكبار بأسم أبيهم / فيقال نجل فلان أو كريمة فلان .
- وعـلى الأكبر سناً أو الأعلى مركزاً إن يمد يده أولاً الى الشخص الذى قدم اليه. وعلى الأخير أن يبادر الى المصافحة مبتسماً / ومتجهاً بنظره نحو صاحب اليد المبسوطة إليه . وإذا لم يقدم الأكبر يده للمصافحة فإن الأصـغر سناً أو مركزاً يكتفى بحنى الرأس قليلاً وعند تقديم رجل الى أحـد السـيدات فإنه ينتظر حتى تمد يدها ليصافحها . وقد تكتفى السيدة بكلمة تحية مع ايمائه وابتسامة رقيقة ، بدلاً من المصافحة .
- والقـادم عـلى جماعة من الناس ، إذا قدمه احدهم للآخرين فرداً فرداً وكانوا قلة، فإنه يصافحهم ، اما اذا كانوا كثرة ، وقدم إليهم بصفة عامة، فإنـه يكتفى بتوجيه ابتساماته نحوهم ، مع ايماءات برأسه ، دليلاً على التحية .

تبادل الحديث عقب التعارف :

- المبادأة بالحديث عقب التعارف والمصافحة مباشرة ، هى من حق الأكبر سناً أو مركزاً ، وإذا تعذرت مباشرة الحديث ، فان على الشخص الذى قـام بمهمـة التعريف ان يظهر لباقته فى تصيد موضوع ينهى به حالة الجمـود الـذى يخيم على لحظات اللقاء الأولى ، كأن يذكر الهواية أو التخصص لكل منهما ليفتح لهم بابا للحديث فاذا ما نجح فى إيجاد صلة

لحديث رياضى أو فنى أو أجتماعى ، أو نبأ عن حادث جديد ، جاز له أن يستأذن وينصرف تاركاً لهما مواصلة الحديث فى الموضوع الذى اختاره ، أو أى موضوع يروق لهما .

- وفى كل الأحوال يجب على من يتحدث أن يكون رصيناً ورزيناً حتى لايبدو متملقاً أو متكلفاً فى حديثه ، على أن يضع فى الإعتبار فوارق السن أو الثقافة أو المكانة وما تفرضه قواعد الآدب والإحترام وعلى الأكبر سناً أو الأعلى مركزاً ، أن يبدو متواضعاً ولطيفاً ، تجاه الشخص الذى قدم اليه ، فان هذه اللفته تزيد من مكانته وتُعلى من قدره .

وفى ختام الحديث يتحتم على الأصغر سناً أو مركزاً ، أن يعبر عن سعادته أو سروره بهذا التعارف .

ب - التعارف بدون وسيط :

- على من يتوجه لحضور حفل رسمى ، ولا يكون معروفاً لصاحب الدعوة أو لمن ينوب عنه ، أن يقدم نفسه بالأسم والصفة عند الدخول ، وهو يصافح من يكون فى صف الأستقبال . ففى كثير من المناسبات ، يكلف صاحب الدعوة السكرتارية الخاصة ، بتوجيه الدعوات الى من ترى ضرورة حضورهم للتعارف بهم ، كما يحدث لأحد كبار رجال الأعمال ، أو لأحد السفراء ، عندما يفد جديثاً الى بلد اجنبى ، فيقيم حفلاً يدعو اليه بعض المواطنين الذين يهمه التعارف بهم شخصياً.
- وإذا تقابل إثنان فى مناسبة خاصة ، وتحدثا دون سابق معرفة ، فيبدأ الأصغر سناً أو مركزاً بتقديم نفسه الى الأكبر منه ، ويبادر هذا الى مصافحته ويقدم نفسه بدوره بالإسم دون الوظيفة أو المركز . أما العسكريون ورجال الدين فيذكرون الأسم مسبوقاً بالرتبة ، وارباب

المهـن الحرة يذكرون الأسم والمهنة، ويتبع هذا الإجراء حتى لا يبدو احدهمـا نكـرة أمـام الآخر ، ومن بوادر الروح الطيبة أن يقدم أحد الضيوف نفسه الى ضيف آخر يكون منفرداً مثله متى كان الحفل يضم زملاء لمهنة واحدة .

- ويجوز التعارف بدون وسيط بين جار قديم وجار جديد ، وذلك بتحية أو أبتسامة وإماءة رأس .
- أمـا فى الـلقاءات العابـرة فى الطرقات والأماكن العامة أو فى اثناء السـفر فلا يقدم الأنسان نفسه الى شخص مجهول ، اذ يجب ان نكون متحفظين تجاه من يتحدث الينا من الغرباء ، وعلى الأخص متى كانت سيدة .

٢- المصـــــافحة :

- إن المصـــافحة تعنى تأكيداً لتوثيق الروابط بين أشخاص أو معارف لا يـتلاقون كثيراً ، أو بين شخصين يتعارفان لأول مرة ، وليس هناك ما يدعـو الى المصافحة بين الزملاء الذين يعملون معاً ، أو بين شخصين يتلاقيان مصادفة ولم يسبق تعارفهما .
- وفى بعـض الـبلاد لا تجرى المصافحة باليد الا فى مناسبات معينة ، كحالات التعارف والأستقبال والوداع واللقاء فى المجاملات أو بعد غيبة طويلة أما فى اللقاءات فيكتفى بالتحية بالعبارة أو الإشارةلانها افضل من الوجهة الصحية .
- والمصـــافحة لها مظهر جميل عندما تعبر عن التسامح أو الترحيب أو الـروح الرياضـية التى من المفروض أن تسود العلاقات بين الافراد والجماعات، ولا عجب إذا رأينا المتصارعين أو لاعبى الملاكمة مثلا ، يتصـــافحون قبل المباريات وبعدها ، برغم مايتخللها من قسوة وعنف ،

بصـــرف الـــنظر عـــن نصـــيحة الحكـــم بأن تكون المباراة (نظيفة) والمتبارزون (الشرفاء) يتصافحون قبل ان يجهز احدهم على الاخر .

- وفى اتفاقات الصلح وابرام المعاهدات : تختتم بالمصافحة بين الاطراف المعـــنية، تعـــبيرا من حلول التسامح محل النزاع فى مستقبل العلاقات أوتوكيدا لتصفية الخلافات بينهم .
- وقـــد جـــرى العرف على المصافحة باليد الواحدة بين الافراد فى اغلب المناسبات وليس غربياً ان نرى فى حالة اللقاء بين شخصين متاحبين ، تجاوز هذا العرف وذلك بالمصافحة باليدين متشابكتين تعبيراً عن عميق صـــداقة ووفاء بين الطرفين ، وفى حالة الفراق الطويل بين الاقرباء أو الاصدقاء الخلصاء ، تجرى المصافحة والمعانقة عند اللقاء أو الوداع .
- امـــا فى المجـــتمع الـــريفى أو القبلى ، فإن له عاداته فى المصافحة ، بطريقة فيها مزيد من الألفة والمجاملة بحكم البيئة .

<u>أداب المصافحة :</u>

١- تجـــرى المصـــافحة بين شخصين وهما واقفان ، اما السيدة او الآنسة الجالســـة فانها لاتقف للمصافحة إلا لشخص له اعتبار خاص فى السن او المركز .

٢ - ليـــس من اللائق ان نتعجل ونمد يدنا لمصافحة سيدة أو من هو اكبر سنا او مركزا ، وعلينا ان نتمهل لحظة الى ان تمتد يدها او يده الينا ، فنبادر الى المصافحة فورا . واذا لم تمتد الينا اليد اكتفينا بحنى الرأس قليلا مع ابتسامة .

٣ - فى لقـــاء لســـيدات ورجال بينهم تعارف ، تتصافح السيدات أولا ، ثم يصافحن الرجال .

٤ – عندما نستقبل ضيوفا علينا ان نمد يدنا أولاً ، إلا اذا كان الضيف رئيس دولة أو أحد كبار رجالها ، فاننا نقف تحية له ، ولا تمد يدنا للمصافحة الا اذا لمحنا يده تمتد الينا .

٥- لاداعى للمصـــافحة بين الحاضرين فى إحدى الزيارات ، الا اذا كان بيـــن بعضهم والبعض الآخر تعارف سابق ، إن التحية بالرأس تعتبر كافية فى حالة عدم المعرفة .

٦ – عـــند الانصـــراف مـــن حفـــل استقبال أو وليمة لايجب مصافحة كل المدعويـــن ، ولكن يكفى ابتسامة رقيقة لتوديع اقرب الموجودين ، اما مصافحتهم واحداً واحداً ، فانها تشعرهم بضرورة اللحاق به .

٧ – عـــندما يتســـلم أحدهم جائزة او شهادة ، فانه يتسلمها باليد اليسرى ، ويصافح مقدمها باليد اليمنى قبل أن يتسلم الجائزة .

طريقة المصافحة :

١ – يجـــب عند تقديم اليد للمصافحة ان تكون مفتوحة على نحو طبيعى ، دون تكـــلف او مبالغة ، ومن غير ليونة او شدة مع التأكد من جفاف راحة اليد ، قبل المصافحة .

٢ – يجب ألاتحرك اليد عند المصافحة كما نحرك الجرس ، والا نقبض بها كأنها طوق حديدى يقيد يد الشخص الاخر .

٣ – وليس من الذوق ان يصافح الانسان وعيناه فى اتجاه شخص آخر ، أو يصـــافح بيد تلبس قفازاً ، بل يجب الإسراع إلى خلعه قبل المصافحة بوقت كاف .

٤ – أن تقديـــم طرف الأصابع ، أو رفض مد اليد الى اليد الممدودة اليها ، يعتبر من الأهانات التى تتنافى مع الذوق وتدعو الى الإشمئزاز ، فهذا

التصـــرف فيـــه معـــنى الكـــراهية أو الإحتكار الذى يؤدى الى أسوأ العلاقات .

تقبيل يد السيدة :

إن عـــادة تقـــبيل يد السيدة فى البيئات الأجنبية مقصورة على بعض المناسبات دون البعض الآخر ، لاحاجة الى ذكرها لأنها ليست من تقاليدنا .

فـــإذا كان الرجال ممن يراعون هذه العادة ، فإنه لا يرفع يد السيدة حـــتى تصـــل الى عيـــنيه ، كأنه يتفحص خاتما فى اصابعها ، ودائماً يحنى الـــرأس قليلاً عندما تقدم له يدها ليقبلها ، ولا يفعل ذلك اذا كانت تلبس قفازاً مالم يكن شفافاً ومكُملاً لأناقة ثوبها .

ولا يقـــبل الـــرجل يـــد سيدة غير متزوجة إلا اذا كانت ذات مركز إجتماعى مرموق .

أما إذا كان ممن لا يحبذون هذه العادة ، فإنه يقف وقفة انتباه ويحنى الـــرأس قـــليلاً ، ويصافحها مصافحة عادية عندما تقدم له يدها ، ولا يجوز تقبيل يد السيدة فى الطريق العام .

خامساً – آداب معاملة السيدات :

فى البيئات التى تقاربت وتطورت فى العلاقات الإجتماعية ، اصبح وجود الرجل والمرأة معاً أمراً طبيعياً ، يشكل مجتمعاً له صفاته وأصالته وله ضوابط وآداب سلوك ، تسمو بالمجتمع الى الذروة من الكمال .

وتعد المرأة المثقفة عنصراً ضرورياً لبلوغ هذا المستوى ، لأنها أكثر حساسية بالنزعات والمؤثرات ، وهى لحيائها الفطرى تتجنب الصراحة غير المباحة، وتميل الى كل ما يتميز به الإنسان من رقة وكمال .

واننا اذا قلبنا صفحات التاريخ ، واسترسلنا فى بحث شئون الحضارة والعمــران ، فى مختلف العصور والأمصار ، لوجدنا أن المرأة طاقة بشرية خلاقــة ، اســتطاعت بعملها وذكائها ان تبلغ مكامن النفوس فتذكرها عاطفة وتلهــبها حماســة ، وكثيراً ما شحذت حوافز الخلق والإبداع وكانت مصدر الوحى والإلهام .

فــإذا كــانت هذه مكانة المرأة المثقفة فى المجتمع الحضارى ، فأنها تكون جديرة بالتكريم والإعتبار . وعلى مدى تقدير الرجل لشخصية المرأة تقاس درجة رقيه وتهذبه ، سواء كانت هذه المرأة زوجته أو أى سيدة أخرى.

والــرجل المُهذب يجب أن يكون رزيناً حيث توجد المرأة ، ونظرته اليهــا يجــب أن تكــون بريئة مهما كانت مفاتنها ، وهو بهذه الصفة يتميز بالتربية العالية التى تجعله محل تقدير واعتبار ، وإذا استقبلته سيدة أو آنسة بالبشاشة والترحيب ، فلا ينبغى أن يعطى ذلك أكثر من معناه .

من أجل هذه الأهمية تمارس الأمم المتحضرة آداب سلوك معينة نحو المرأة يلاحظ فيها بوضوح مستوى تربية الفرد . وفيما يلى بيانها على سبيل الحصر :-

أ - **أثناء الولائم :**

١ - عند الجلوس إلى مائدة ، يُهيء الرجل للسيدة مقعدها ، بأن يؤخره قليلاً حــتى تقف أمام المائدة ، ثم يعيده الى وضعه لتجلس اولاً ، ثم يجلس على يسارها، وعند قيامها ينهض أولاً ويؤخر لها المقعد حتى تستطيع القيام .

ولا يــؤدى لهــا هذا الشرف متى كان للمائدة خادم متخصص من واجبه القيام بهذه المهمة .

٢ - يقــدم لها قائمة الطعام لتطلع عليها أولاً ، وإذا كانت المائدة فى مطعم عــام ، فإنه يترك لها اختيار ما تريده ، ويقوم هو بإبلاغ الطلب الى خادم المائدة .

٣ - إذا جاءت السيدة نحو مائدته فى اثناء تناوله الطعام ، فإنه يتوقف عن الأكل ويحاول النهوض من مقعده ، ولكن يتعين عليها أن تتدارك ذلك وتطلب اليه عدم الوقوف ، مكتفية منه بالتقدير الأول .

٤ - اذا كان تناول الطعام أو الشراب على نظام الخدمة الذاتيه ، (Help your self) أو (open Buffet) يــتعين عليه أن يتعرف من السيدة التى ترافقه عمــا تحــتاج الى تناوله ليقدمه بنفسه ، وعندما تنتهى ، يتناول منها الطبق أو الكوب الفارغ .

٥ - فى الولائم المختلطة لا يجلس الى المائدة بجوار زوجته أو كريمته أو فى مواجهة احداهما مباشرة (ولا مانع من مخالفة هذه القاعدة بالإنفاق مع الأطراف الأخرى) .

ب – أثناء الإستقبالات :

١ – يســاعد الســيدة التى تكون بصحبته فى خلع معطفها عند الدخول كما يعاونها فى ارتدائه عند الخروج ولا يؤدى هذا الشرف متى كان هناك شخص مناط به هذا العمل .

٢ – يفسح للسيدة طريق الدخول والخروج قبله ، ولا يسبقها بخطوة الإ لفتح باب مغلق أو ليرشدها الى مكان معين .

٣ – اذا كان يحمل قبعة فإنه لا يرتديها عند الدخول أو فى اثناء الزيارة .

٤ – يــنهض واقفاً عندما تقدم له المضيفة شيئاً ليتناوله ، ويقف كذلك لكل سيدة قادمة نحوه ، اذا وقع نظره على نظرها .

٥ – لا يســبق ســيدة معــه فى الجلوس ، وإذا استقبلته سيدة البيت فإنه لا يجــلس قــبل أن تــأذن له فإذا فاتها هذا الواجب أستأذن منها قبل أن يجلس.

٦ – لايقدم بطاقة التعارف لسيدة الإ إذا هى طلبت اليه ذلك .

جـ – فى مكان عام :

إذا دعيت مع زوجتك إلى حفل أو مكان عام فيجب مراعاة ما يلى :

١ – ان تخبرها عن نوع الملابس المفروض ان ترديها حتى لا تجد نفسها فى ملابس أقل مستوى من الأخريات .

٢ - ان يـــتفادى التورط فى مناقشات أو مشكلات تسبب لزوجته حرجاً أو انزعاجاً.

٣ - إذا أستأذنت السيدة بعض دقائق فلا يسألها عن وجهتها أو ماذا ستفعل، فقد تكون ذاهبة الى دورة المياه .

د - فى الطريق :

١ - السائر مع سيدة يلتزم الجانب الخالى من الطريق لوقايتها منه ، ويتعين عليها أن تحمل حقيبة يدها فى الجانب الآخر من السائر معها .

٢ - إذا تذكرت موعداً هاماً ، أو أستدعيت لعمل طارئ ، فلا تترك زوجتك فى الطـــريق ، قـــم بمرافقتها للمنزل ، وعند الوصول لا تغادر الباب العمومى قبل أن تطمئن على دخولها بأمان .

٣- اذا تقـــابل مـــع صديق برفقة سيدة ايضاً ، فإن كلا منهما يحيى الآخر بحركة من الرأس ، أما السيدتان فتتصافحان أولا ثم تصافح كل منهما الآخر .

٤- لا يحيى الرجل سيدة أو آنسة من معارفه تصادفه فى الطريق ، إلا اذا لمح منها التفاتاً ، لأن من حقها أن تتجاهل معرفتها به .

٥ - عـــدم الألتفات الى صديق بصحبة سيدة حتى لا يسبب له حرجاً ، أما اذا التقى به مباشرة فإنه يبدأ بتحية السيدة أولاً بإيماءة من الرأس ، ولا يمد يده لمصافحتها الإ اذا مدت له يدها .

هـ - فى وسائل المواصلات :

١ - يفــتح الباب للسيدة لتصعد أولاً وعند النزول ، يسبقها ليفتح لها الباب ايضاً ، ويضمن لها السلامة . وإذا كان للسيارة سائق خاص يؤدى لها هذا الشرف .

٢ - تصعد السيدة الى السيارة من الجانب الأيمن ويصعد الرجل من الجانب الأيسر ليجلس الى يسارها ، . واذا اضطر الى المرور امامها ، لخطر الـــركوب من الجانب الايسر ، فيراعى اعطاءها وجهه ، اذ ليس من اللياقة ان يعطيها ظهره .

٣ - اذا ركـــب زوجان مع زوجتيهما فى سيارة خاصة لاحدهما ، فان كل زوجـــة تجـــلس بجوار زوجها ، ويجوز فى غير المناسبات الرسمية جلوس السيدتين معا فى المقعد الخلفى .

٤ - فى حالة الجلوس او التدخين أو فتح نافذة بجوار سيدة فى سيارة عامة أو فى قطار ، يجب استئذانها أولاً .

٥ - فى حالـــة ركوب جماعة من الرجال والسيدات فى رحلة خاصة ، فأن السيدات يصعدن أولاً ، ويشغلن مقاعدهن ، ثم يصعد الرجال ، وعند النزول ينعكس الترتيب .

٦ - يجب معاونة السيدة التى تحمل حقائب عند وضعها على الحامل وعند انزالها لحظة الوصول .

٧ - الجـــالس فى مركبة عامة يخلى مقعده لسيدة واقفة ، فإذا اعتذرت فانه يعود الى مكانه فوراً . أما بالنسبة للآنسة فان اخلاء مقعد لها من شأن شاب أو من كان اقل منها سناً .

وأثناء صعود أو نزول السلم :

١- عـند الصـعود تتقدم الزوجة وخلفها الزوج لحمايتها ومساندتها عند الزلل أو منع أى طارئ عنها .

٢- عند النزول : يتقدم الزوج لنفس الأسباب السابقة .

٣- عند تصادف نزول أو صعود سيدة ، على الرجل أن يقف أو يتنحى جانباً ويفسح لها الطريق من جانب ألترابزين (مسند السلم) .

سادساً – آداب تبادل الهدايا :

قال الرسول عليه الصلاة والسلام " تهادو تحابو "

فـلا شك أن وقع الهدايا على النفوس له أثر بالغ سواء أكان المُهدى إليه صغيراً أم كبيراً ، رجلاً أم سيدة ، أم طفلاً ، فالكل يجب أن يتلقى الهدية إذا إنها تعبير عن العواطف الصادقة والمشاعر الحقيقية . ولكن تلقى الهدايا له آداب سوف نستعرضها سوياً فى مثل الأمثلة القليلة التالية :

١ – لا يشترط أن تكون الهدية باهظة الثمن .

٢ – يمكـن تقديـم الهديـة مع التهنئة شخصياً كما يمكن ارسال الهدية مع رسول مصحوبة ببطاقة عليها كلمة (للتهنئة) .

٣ – عند تلقى الهدية من شخص أثناء وجود ضيوف آخرين فلا يليق فتحها وعرضـها عليهم أو ذكر أى شئ عنها لئلا يعتقدوا ان فى ذلك تلميحاً بأنـه كان يجب أن يفعلوا المثل ، وبعد انصرافهم يجب الاتصال فوراً بمُرسل الهدية وتقديم الشكر له .

٤ – اذا قُدمـــت الهديـــة ولـــم يكن هناك آخرون فيجب فتحها فوراً تكريماً لصاحبها وابداء الأهتمام بها والإعجاب بذوقه وحسن اختياره ولوكانت هديـــة متواضعة لما فى ذلك من ارضاء لنفس مقدمها ، إذ ليس من المفروض ان تكون الهدية غالية الثمن لكى تكون مقبولة .

٥ – اذا دخل احدهم بهدية من الحلوى فى استقبال يضم بعض الزائرين فإن الذوق يفرض على المهداة اليه أن يستضيف منها الحاضرين ثم مقدمها ومـــثل هـــذا النوع من الهدايا لا يجوز اخفاءه بمجرد تسلمه كما يفعل البعض .

الهدايا الممنوعة :

مـــثل الهدايـــا التى تقدم لسيدة أو آنسة من غير اقاربها وتكون غير عادية من حيث نوعها أو قيمتها أو مناسبتها ، مالم تكن الهدية مقدمة لدواعى انسانية .

وفى المجتمع الأوروبى لاتوجد قاعدة عامة بالنسبة للهدية التى يجوز للفتاة أن تقبلها أو ترفضها فأمر ذلك مرتبط بعادات وتقاليد البيئة .

والهديـــة الـــتى تُقدم الى موظف عام يتعامل مع الجمهور فى نظير مصلحة خاصة تعتبر رشوة يعاقب القانون عليها ، من قدمها ومن قبلها على الســـواء ، أمـــا اذا كان بين مُقدم الهدية والمهداة اليه صداقة قديمة ، تسمح بتبادل الهدايا فليكن ذلك مع التخفظ أى فى حدود قيمة متواضعة وفى مناسبة مألوفة غير مناسبة التعامل .

والرشوة ليست مقصورة على الهدايا العينية والنقدية فهناك أنواع عديدة من الهدايا العينية التى تدخل فى عداد الرشوة .

والذين يشغلون مناصب حساسة ورجال الأمن كافة ممنوعين من قبول هدايا ذات قيمة مادية ، والحكمة فى منع قبول هدايا هى صيانة هؤلاء من الزلل والمحاباة والنأى بهم عن مواطن الشبهات .

سابعاً – إهداء الزهور :

وإهداء الزهور من المجاملات الرقيقة التى تترك أثراً طيباً فى النفس على الرغم من كونها سريعة الذبول فهى تعبر عن أحاسيس المحبة نحو الاعزاء من الأحياء والأموات فى شتى المناسبات ونذكر على سبيل المثال :

- فى الخطبة والزواج ، تهدى الزهور تعبيراً عن التهانى ، وهى منسقة فى باقات جميلة أو سلال على شكل زهريات ، ويكون اختيارها من اللون الأبيض للزواج الأول ومن اللون الأحمر أو الوردى للزواج الثانى.

- فى توديع مسافر تقدم الزهور للتعبير عن تمنيات السفر السعيد وفى استقبال قادم من سفر للتعبير عن الترحيب والإبتهاج وبعض البلاد تستقبل الضيف العزيز وأبطال الرياضة والجيوش بطوق من الزهور المنتظمة تعلق حول عنقه.

- فى زيارة المرضى تقدم الزهور تعبيراً عن تمنيات الشفاء ويكون اختيار باقاتها من الألوان الهادئة . أما اذا كان المريض فى دور النقاهة فيكون اختيار الزهور من الألوان المثيرة للنشاط .

- زهرة لكل ضيف فى الحفلات الرسمية .

- فى آنية الزهور بالمنازل .

- فى مناقشة رسائل الدكتوراه .

- وحول نعش أو امام جنازة أو فوق قبر لفقيد عزيز ، تقدم الزهور وفاء وترحماً عليه فى باقات أو اكاليل يحيط بها شريط عليه اسم مقدمها ويكون اختيار الزهور وشريطها من اللون الأبيض لصغير السن واللون القاتم لكبير السن .

- وفى اليوم التالى لحضور وليمة عائلية ، ترسل باقة من الزهور تعبيراً عن الشكر والإبتهاج .

- وترسل الزهور عادة مرفقة ببطاقة زيارة تحمل اسم مقدمها اما اذا قُدمت شخصياً فلا داعى لوضع البطاقة .

- وعند تسلم هدايا الزهور يكتفى عند تسليمها بقراءة البطاقة المرفقة ثم وضعها مباشرة فى الماء ولا يليق قطع الحديث مع الضيوف والإنشغال بالبحث عن إناء لوضعها فيه .

كما انه من المفروض ان يتم اختيار الإناء الذى توضع به من نوع غير غالى حتى لا يغطى على الزهور نفسها .

ثامناً – آداب الضحك والإبتسام :

١ – الضحك :

إن الضـــحك مـــثل الكلام له دلالة على شخصية الضاحك ولو كان مـــتوارياً عـــن نظـــر السامع ، وهو قبل ذلك ظاهرة إجتماعية تعبر فى أى مجـــتمع عـــن ذوقه واحساسه وثقافته . ولذلك كان من الضرورى أن يكون الســـبب الـــذى يدعو الى الضحك معبراً عن عقلية جماعية على مستوى من الـــذوق ، لأن العقلية الإنفرادية لاتستشعر الضحك كما يجب أن يكون سبب الضحك ناشئاً عن مداعبة رقيقة أو مواقف مرحة تحمل فى جوهرها موعظة وحكمـــة ، أمـــا إذا كـــان الضحك ناشئاً عن مجرد تهريج ، فأنه يدعو الى السخرية .

والضـــحك أنواع فهناك الضحكة الصريحة التى لا يرتفع صوتها ، والثقيـــلة المزعجة والتهكمية ، والمصطنعة ، والمكتومة ، والجنونية وأولى هذه الضحكات هى الصحيحة والمقبولة .

وعـــلى من يضحك أن يلاحظ نفسه بنفسه ليعرف كيف يقف عند حد الإعتدال وألا يضحك تهكماً على شخص فى مجتمع ، أو يزعج بضحكه من لا يعنيه الأمر .

ولا يـــليق بجماعـــة أن يتبادل أفرادها النكات والضحكات فى حالة وجود ضيوف أو غرباء . لئلا يشعر هؤلاء بشئ من الحرج .

وإذا كـــان هناك ما يدعو إلى الضحك بحضور رئيس أو شخص له اعتبار خاص ، فلا يصح أن يبدأ الحاضرون الضحك قبله ، فقد لا يرى فى

الشـــئ مـــا يضحك وإذا استدعى الموقف الى الضحك فلا بد من العودة الى حالة الوقار فوراً .

وليس من الذوق أن يضحك البعض ، فى المواقف الأليمة أو العنيفة أو العاطفيـــة ، لما فى ذلك من شذوذ واستخفاف بمشاعر الآخرين ومثل هذا التصرف يدل على القسوة والتجرد من المشاركة الوجدانية ، أما الضحك فى المناسبات الدينية والتربوية فدليل على ضعف أخلاقى .

ولا شك أننا نحب من هو مرح بطبيعته ، فهو انسان طيب وصريح بشـــرط أن يتمالك ولا يسترسل . عملاً بالقول المأثور : " من كثر مزاحه ، قلت هيبته " وقول الرسول الكريم .. كثرة الضحك تميت القلب ".

والناس لا تميل للشخص الذى لا يضحك ابداً ، وتظل قسمات وجهه جامدة . ونرثى لمن يقهقه كالأبله بفم مفتوح ، دون ما سبب ظاهر .

٢ – الإبتسام :

إن للإبتسامة دلالة على الشخصية الإنفرادية التى تعكس دخيلة النفس وهى على أنواع : كالإبتسامة المصطنعة والخبيثة والبلهاء وابتسامات الغرور والإســـتهزاء والجشع وخير الإبتسامات تلك التى تعبر عن الرضا والترحيب والإبتهاج .

إنها اللغة الصامته التى تفهمها الشعوب على اختلاف لغتها فهى سمة الشـــخص الودود الذى يسعده أن يبعث الأمل والتفاؤل فى نفوس الآخرين . وكم من ابتسامة شحذت لدى الكثيرين حوافز الخلق والإبداع .

والإبتسامة المشرقة تعرف طريقها الى الشفتين كومضه من الضوء ، تشـيع جوا من الود والإرتياح ، وتبدو كزهرة متفتحة فى وجه ساطع تخلع عـليه مسـحة من الجاذبية والجمال ، وهى فى الوجه الدميم تكسبه مظهرا مقبولا محبوبا ، بعكس الحال فى الوجه الوسيم الذى تبدلت مشاعره وتجمدت سماته .

وبالنسـبة لـرجال العلاقـات العامة فإن الإبتسامة هى الوجهه التى لاتغيب ابدا ولو تتطلب ذلك قدرا كبيرا من التحكم فى الشخصية .

ولتهيـئة الجـو المناسب للعمل يتخذ بعض رجال الأعمال الأجانب شـعارا له عـبارة " حافظ علي الإبتسام KEEP SMILING " مكتوبة على لافته فوق مكتبه ، لأن لمظهرها الجميل مفعول عجيب فى تسهيل المعاملات .

وكـثيرون هـم الذين نجحوا فى علاقتهم مع الغير بفضل الإبتسامة النابغة من العقل والقلب معا ، " فرب ابتسامة حلت مشكلة " .

وعليـنا أن نبتسم تأدبا عندما نستقبل أو نودع أو نحيى انسانا ، أما اللقاء بوجه متجهم فإنه يوحى بالتشاؤم .

وهكذا ... كم يكون رجل الأمن فعالاً ومحبوبا ن عندما تسبق ابتسامته قلمه أو قراره .. فدرب نفسك على إكتساب هذه العادة .. فالبسمة صدقة ، ومفتاح لمغاليق الأمور .

تاسعاً آداب إستخدام التليفون :

- **التـــليفون (الهاتف)** : أداة تكنولوجية حديثة نسبياً الهدف منها هو تيسير الإتصـــال بيـــن الـــناس . ومـــنذ إختراعها وهى وسيلة لتوطيد العلاقات الإنسانية ، أو إنجاز الصفقات التجارية أو تيسير العمل الإدارى وغيرها مـــن الفوائد . أما المبالغة فى إستخدامها فيما لاطائل منه فهذا هو الإهدار لـــلمال والوقت ، ومن ثم يجب أن تكون المحادثة التليفونية بقدر الهدف منها وتحقيقاً للهدف منها فقط لاغير .
- عند طلب آخر ، يجب تقديم نفسك أولاً بكلمة ترحيب رقيقة .
- لايجـــوز إستخدام التليفون فى أوقات (غير مناسبة) من حيث التوقيت أو المناســـبة ، فيجب أن تتم فى الوقت الملائم ، ليس مبكراً جداً أو متأخراً جداً حتى لا يزعج الآخرين .
- يجب أن يكون الصوت أثناء المكالمة خفيضاً قدر الإمكان .
- إذا طلب شخص من الخارج آخر ليس موجوداً أو مشغولاً ، لا يجب تركه فترة طويلة بدون أن يعرف ماذا يحدث ولا سبب التأخير .
- يجـــب محادثة الآخرين تليفونياً بلطف مثلما نحادثهم وجهاً لوجه . فعندما نـــتحدث تـــليفونياً ابتـــلع همومك ، وأضبط مزاجك ، فالتليفون يكشف أى أنفعالات تبدو فى صوتك .
- لا تتكلم فى التليفون بينما فمك مشغول بطعام أو سيجارة ، فقد ينم ذلك عن الاستهتار وعدم الاحترام .
- لا تقاطع محدثك ، وأسمح له بإنهاء ما يريد أن يقوله .
- يراعى أن تكون المكالمة قصيرة تقديراً لمسئوليات الطرف الآخر .
- من آداب الحديث فى التليفون – فى العمل – أن الشخص لا يطلب إلا من هـــو فى مســـتواه الوظيفى ، ما عدا المسائل العاجلة ، أو لأسباب تبرر الاتصال .

التـــليفون المحمـــول : من أحدث الظواهر التى إقتحمت حياتنا الإجتماعية الإســـتخدام الواسع للتليفون المحمول . وهو التطور الحديث للتليفون العادى. وتنطـــبق آداب الإســـتخدام السابق بيانها على التليفون العادى أيضاً بالنسبة للتليفون المحمول ، ولكن يجب أن نُشير إلى ما يلى :-

- يجـــب غـــلق التـــليفون المحمول داخل قاعات المحاضرات ودور العبادة والمناسبات ، والمؤتمرات والإجتماعات .
- عـــدم التحدث فى الأمور الخاصة فى المواصلات العامة والتجمعات مثل النوادى والأماكن المفتوحة .
- عدم إستخدام التليفون المحمول أثناء قيادة السيارات .
- مراعاة النصائح الطبية الخاصة بحمل التليفون المحمول على بعد أكثر من ٣٠سم من القلب والخصر .

المبحث الثانى

بروتوكول الولائم والحفلات

تمر فى حياة الأفراد والدول كثير من المناسبات الإجتماعية والسياسية والأعياد القومية والدينية ، تقام فيها أنواع من الولائم والحفلات التى يدعى إليها الأشخاص ذوى الصلة بصاحب الدعوة ، أو من لهم علاقة بهذه المناسبات .

وتبادل الدعوات للولائم والحفلات ، من التقاليد المرعية (بروتوكول أو مراسم)، باعتبارها وسيلة فعالة للتعارف وتعزيز الصلات بين الأفراد والهيئات ، وغالباً ما تهدف هذه الولائم والحفلات الى تعميق التعارف بين الأفراد ، وكسب ثقة المدعوين اليها،بما يسودها من جو من المتعة والسعادة.

وللولائم والحفلات العامة والخاصة ضوابط وأصول مرعية ، يجب على من يقيمها أن يلم بها ، ويحرص على تطبيقها بكل دقة ، والا فقدت أهم مقوماتها ، وضاع الهدف منها ، أو تأتى بأثر عكسى .

ونجاح هذه الحفلات ليس بكثرة تكاليفها ، وتعدد مظاهر البذخ فيها ، وانما يتحقق نجاحها بحسن تنظيمها والذوق السليم ، والاستقبال الكريم ، وما يسود جوها من ود ولباقة .

أولاً : أنواع الحفلات :

أ – حفلات الكوكتيل (الاستقبال) .

ب – حفلات المقصف (البوفيه) .

ج – حفلات الشاى أو القهوة .

د - حفلات الغداء .

هـ - مآدب العشاء .

يعتبر حفل العشاء الجالس من ارفع أنواع الدعوات سواء بالنسبة للداعى أم بالنسبة للمدعوين ويكون العدد محدوداً بقدر ما تسمح به غرفة الطعام ومساحة وشكل المائدة .

ثانياً : أشكال الموائد :

وهناك عدة أشكال للمائدة :

١ - مائدة مستطيلة .

٢ - مائدة مستديرة .

٣ - مائدة بيضاوية .

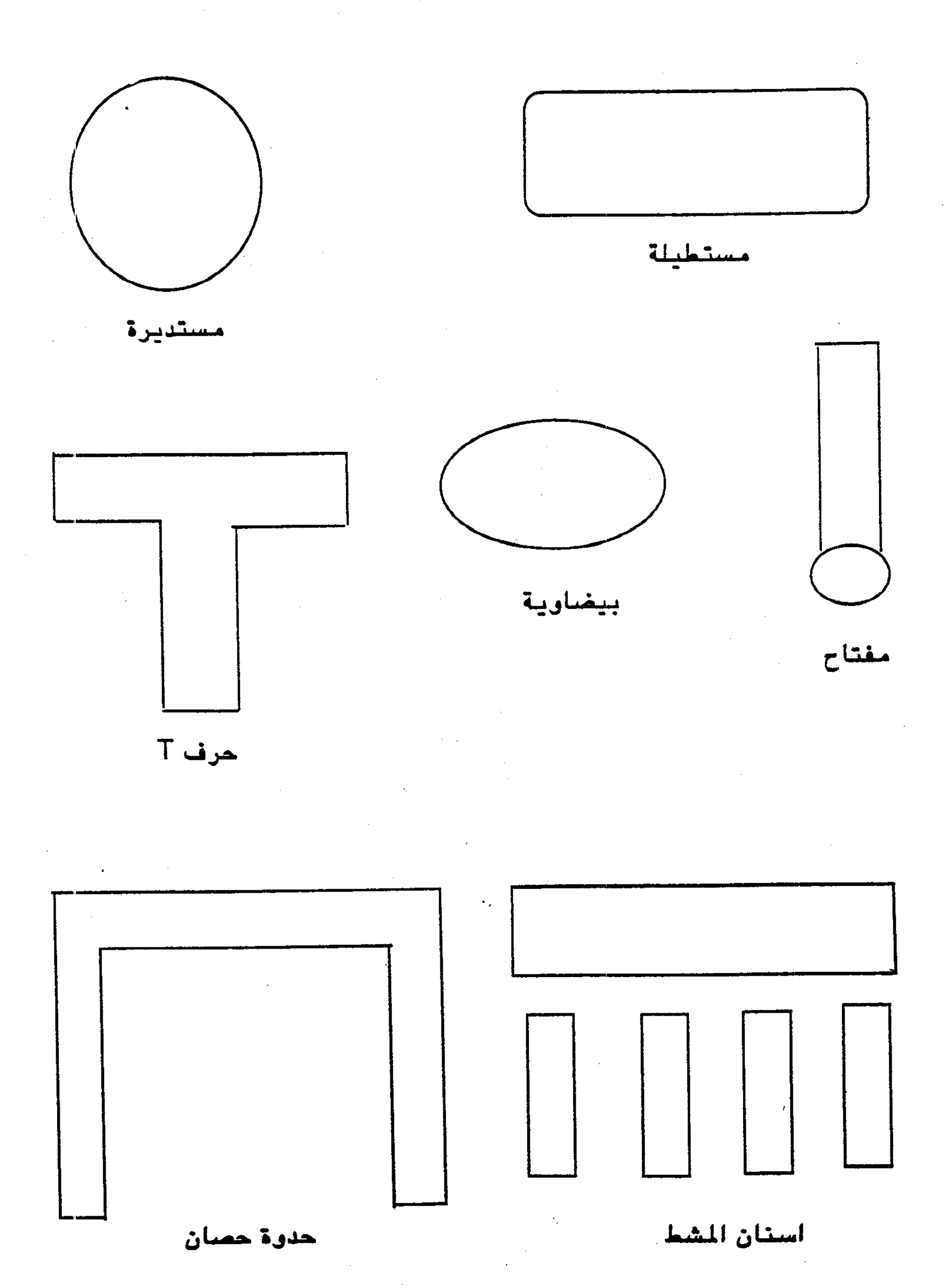
٤ - مائدة على شكل حدوة حصان .

٥ - مائدة على شكل حرف **T** .

٦ - مائدة على شكل أسنان المشط .

٧ - مائدة على شكل المفتاح .

أشكال الموائد



ثالثاً : تنظيم الولائم والحفلات :

يقصد هنا بالولائم والحفلات الرسمية ، تلك التى تقيمها الدولة لضيوفها مـن مـلوك وأمـراء ورؤساء أو شخصيات سياسية مرموقة وتشمل أيضاً حفـلات وولائـم رؤسـاء البعـثات الدبلوماسـية كما تتميز بعض حفلات المؤسسـات والشـركات الكـبرى بالصبغة الرسمية التى تتسم بها الحفلات والولائم الكبرى .

وتقـام هـذه الحفـلات امـا فى القصور أو الفنادق والنوادى الفخمة ، وتتطـلب اهـتماماً خاصـاً من إدارات المراسم (البروتوكول) ومسئولى العلاقـات العامـة والحـذر من الوقوع فى أى أخطاء قد تسبب أزمات أو احتجاجات ، وتترك أحياناً آثراً عكسياً للأهداف المرجوة من هذه الحفلات .

ونظـراً لهـذه الأهمية التى تحيط بهذه النوعية من الحفلات ، يجب أن يتمتع القائمين على تنظيمها بخبرة كبيرة فى هذا المجال ، والالتزام بخطوات محددة فى تخطيطها ، ثم تنفيذها .

وفيمـا يلى بعض المبادئ الهامة والرئيسية التى يجب الالتزام بها فى مثل هذه الحفلات .

- على من يتولى مهمة تنظيم وليمة أو الحفلة ، أن يكون لديه على الدوام بيان بتاريخ مناسباتها وأن يحتفظ لكل مناسبة بحافظة خاصة تضم كل ما يتعـلق بهـا ، مثل صيغ الدعوات وبرامجها ، وأماكن طباعتها وقوائم بأسـماء الذيـن دعُـوا إليها وزوجاتهم وترتيب أسبقياتهم والردود التى وردت منهم .

- من المفروض توافر قوائم تحتوى على أسماء وصفات وعناوين الأشخاص المعتاد دعوتهم ، مرتبة حسب أسبقياتهم ، وتعتبر هذه العملية من اخطر مهام التخطيط للولائم والحفلات ، فعلى قدر تقييم مراكز الضيوف تتجلى أصالة صاحب الدعوة ، التى تقابل بالتقدير والإرتياح ، ويتحقق للحفل المستوى اللائق من النجاح .

- أن يتميز سجل أسماء الشخصيات بتوافر الأسماء ثلاثية وصفة كل منهم وعناوينهم ،مع مراعاة أن يتم تحديث ومراجعة الصفات والوظائف والعنوانين أولاً بأول حتى لا يخاطب اللواء مثلاً باسم العميد وهكذا . كما أن الأسماء الثلاثية تساعد على عدم الخلط غير المتعمد ، والوظائف الصحيحة هى الأساس فى تنظيم جلوس المدعوين فى حالات الولائم .

- فى الدعوات المختلطة تعد قائمتان ،إحداهما للرجال والأخرى للسيدات ، وإذا اشتركت فى الدعوة آنسات فتعد قائمة ثالثة ، ويراعى بقدر الإمكان أن يكون عدد المدعوين من الذكور مساوياً لعدد المدعوات من الإناث .

- وفى جميع الحفلات الرسمية الكبرى يجب إعداد قائمة مستقلة لرجال الأعلام ، ويخصص لهم مكان واحد فى الحفل دون تفرقة .

- حذار من إغفال اسم إحدى الشخصيات البارزة المفروض دعوتها فى أحدى المناسبات الرسمية أو وضعها فى ترتيب أقل من درجتها حتى لا يعتبر هذا الخطأ امتهانا لكرامتها أو دعوة شخص غادر البلاد ، أو انتقل الى رحمة الله ، فمثل هذه الأخطاء لها أسوأ الأثر ، ويجب تفاديها بالمتابعة المستمرة .

- يراعى بقدر الإمكان وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب الذى يستطيع معه أن يتفاهم مع من يجاوره لغة وثقافة حرصاً على هدوء ونجاح الحفل .

- يتم عرض قوائم المدعوين على صاحب الدعوة قبل إرسال الدعوات ، لمراجعتها واعتمادها وتنفيذ ملاحظته .

- بعد إرسال الدعوات وورود الاعتذارات ، تعد قائمة جديدة تحتوى على أسماء من قبلوا الدعوة فقط ، وتُعدل على أساسها أماكن جلوسهم .

- تقع احياناً بعض الأخطاء غير المتوقعة فى تصنيف منصب أو اسبقية شخصية ما ، وهنا يجب علاج الموقف بسرعة ولباقة .

- تراعى دائماً مراكز ومكانة الشخصيات الدينية واصحاب القيم الرمزية والمراكز الثقافية المرموقة .

- تقضى العادة بأن يفسح الشباب المجال امام المتقدمين فى العمر ، وهذه هى القاعدة الأساسية لعدم الوقوع فى الخطأ إلا فى حالات أستثنائية .

- فى المآدب الكبرى التى تقام للملوك والرؤساء يمكن للمضيف أن يخرق بعض قواعد البروتوكول – فيما يتعلق بالملابس مثلا – وذلك بناء على رغبة يبديها الضيف الكبير .

- وعلى النساء فى المآدب الرسمية أن يحضرن بكامل زينتهن (فستان السهرة الطويل ، الحلى ، القفازات الطويلة) .
- الملابس الوطنية لدولة ما هى الملابس الرسمية فى جميع الحفلات والمآدب .

رابعاً : بطاقات الدعوة :

أ – شكل الدعوات :

- تطبع بطاقات الدعوة الخاصة بالمآدب والحفلات على ورق سميك وتكتب بالحبر الأسود ، ولا يقل مقاس الدعوة عن ١١×١٦ سم اذا كانت الدعوة بلغة واحدة ، أو مقاس ١١×٣٢ سم إذا كانت مطبوعة بلغتين على وجهين ، والدعوات فى حفلات الشاى و الكوكتيل ترسل على بطاقات أصغر من بطاقات الغداء والعشاء .

- يُراعى فى اختيار نوع البطاقة وطباعتها ، أهمية المناسبة ومستواها ، ويفضل ان تحتوى على شعار الجهة الداعية .

- يجوز طبع بطاقات الدعوة بالوان مميزة ، لتحديد فئات المدعوين ، كما يجوز طبع خريطة لمكان الحفل خلف بطاقة الدعوة .

- يراعى عند تحديد تاريخ الحفل عدم تعارضه مع مناسبات أخرى مهمة قد تدفع الكثيرين للإعتذار .

- يحدد موعد بدء الحفل بالساعة والدقيقة حتى يمكن الحضور فى خلال ربع ساعة قبل موعد بدء الحفل .

ب – قواعد تبادل بطاقات الدعوة :

- ترسل الدعوة الى الولائم مكتوبة باسم الداعى وزوجته على بطاقة دعوة خاصة ، يذكر فيها نوع المآدبة ومناسبتها .

- ترسل بطاقات الدعوة قبل الموعد المحدد بأسبوع على الأقل حتى يكون لدى المدعو الفرصة لعدم الإرتباط بموعد آخر .

- توجــه الدعوة باسم الشخص وليس باسم وظيفته حيث لا يجوز لمدعو أن يوفــد من يمثله فى مأدبة رسمية ، حيث أن اسبقية المدعوين تحدد حسب درجاتهم الشخصية .

- توجيــه الدعوة باللغة الرسمية المحلية ، أو بإحدى اللغتين الفرنسية او الإنجليزية .

- يُحــدد فى الــبطاقه نوع اللبس المطلوب الحضور به حتى لا يقع أحد المدعوين من حرج فى حالة حضوره بملابس غير لائقة للمناسبة .

- يُطلب فى البطاقة الإفادة بالقبول أو الإعتذار عن الحضور حيث تكتب عــليها عــبارة "مطــلوب الرد " أو (R.S.V.P Repondre s il vous plait) حســب لغة الدعوة مع ذكر رقم تليفون الداعى لسهولة تلقى الردود ، أمـــا إذا قبــلت الدعوة شخصياً أو تليفونياً قبل إرسال البطاقة فيكتفى بكــتابة " للــتذكرة " أو " Pour Memoire " عــليها ، أما حفلات الشاى والكوكتيل فغالباً لا يطلب الرد فيها .
- يجب أن يرسل المدعو رده بالقبول أو الرفض بسرعة بقدر الإمكان ، لأن الــتأخير فى الــرد قــد يسبب مشكلة للداعى ويعتبر من العيوب الجسيمة فى الإتيكيت .

كمــا لا يجــب بــأى حــال من الأحوال بعد قبول الدعوة أن يعتذر عن حضورها فى آخر لحظة ، إلا إذا كان ذلك لعذر بالغ الأهمية نظراً لما يسببه ذلك من احراج للداعين .

يراعى فى انتقاء المدعوين الى مآدبة توافر الإنسجام بينهم .

جـ - أنواع الدعوات :

يمكن تقسيم الدعوات الى عدة أنواع :-

- الدعـوات العادية هى التى تستخدم فى الحفلات العائلية قليلة العدد وليس من الضرورى إرسال بطاقة دعوة إذا كان الحفل يشمل فقط أفراد الأسرة أو الأصـدقاء بيـنما الدعـوة الرسمية ، لا تنطبق فقط على الدعوات او الحفلات التى تقيمها المؤسسات الحكومية أو البعثات الدبلوماسية ، بل إن طابعهـا التنظيمى أو (البروتوكولى) هو الذى يعطيها أو يضفى عليها طـابع الرسـمية ويكفى أن تكون بطاقة بسيطة تتضمن الدعوة بأسلوب مهـذب ، والموعد المفروض أن يحضر فيه المدعوون ، وعنوان داخلى للمكان ، ورقم التليفون الذى يمكن من لا يستطيع الحضور الاعتذار .

وأحيانـاً توجـه الدعوة بعدة طرق أخرى مثل الهاتف أو البرق او بطاقة الزيارة الشخصية.

والقاعدة ان الرد بالقبول او الإعتذار يكون بنفس نوع الدعوة .

- وفى الدعوات الرسمية يجب مراعاة شكل محدد وبيانات تشمل : أسم الـداعى أو الـداعى وزوجته وأسم المدعو (وحرمه) فى حالة دعوة الزوجات ، ونوع الحفل (عشاء - غذاء - استقبال - حفل بالحديقة) ومناسـبة الحفـل (عيد قومى - تكريم - مناسبة معينة) ويذكر فى الدعوة ساعة بداية الحفل وأحياناً ساعة انتهاؤه ، ونوع الملابس التى مـن المفروض أن يرتديها المدعو - فى بعض الأحيان - (فراك - بونجور - سموكنج - بدلة داكنة اللون - أسبور) وللسيدات (ملابس سهرة ، كوكتيل ، للحرية) .

أشكال الدعوات

دعوة برقية

السيد فلان وحرمه

العنوان.............................

الرجاء مشاركتنا العشاء الأحد الخامس من سبتمبر ١٩٩٩ الساعة ٨ م

التوقيع

القبول (برقياً)

السيد فلان وحرمه

العنوان.............................

يسرنا قبول دعوتكم الأحد الخامس من سبتمبر ١٩٩٩ الساعة ٨ م

التوقيع

الإعتذار (برقياً)

السيد فلان وحرمه

العنوان.............................

نأسف لارتباطنا بموعد سابق الأحد الخامس من سبتمبر ١٩٩٩

التوقيع

نموذج دعوة غداء/ عشاء

فلان وحرمه

يتشرفان بدعوة ....

الى تناول طعام الـــ.......... يوم .... الساعة ....

نرجو الرد .

العنوان ....

الملابس..........

نموذج دعوة حفلة عقد قران أو زواج

فلان الفلانى

يتشرف بدعوتكم لحضور عقد قران كريمته

الآنسة فلانة الفلانى

الى

السيد فلان الفلانى

فى فندق ....

يوم .... الساعة ....

نرجو الرد .

تليفونياً .... برقياً العنوان ....

الملابس..........

خامساً – <u>مواعيد الحضور والإنصراف</u> :

- الوصول الى مكان الحفل فى الموعد المحدد واجب حتمى على جميع المدعوين .

- التأخير عن الموعد يجب ان يكون فى حدود معقولة (١٠ق) .

- الوصـــول مّــبكراً غير مرغوب فيه ايضاً ويُحبذ الوصول فى الموعد المحدد أو قبله بخمس دقائق .

- لايصح للمدعو أن يبقى أكثر من المدة المحددة للمناسبة ، إلا إذا دّعى لذلك من الداعيين ، ولمس منهم صدق الدعوة .

سادساً – <u>آداب الولائم والحفلات</u> :

- قــبل بــدء أى حفــل أو احــتفال بوقت كاف لابد من مراجعة جميع الترتيبات والتعليمات مع منظمى الحفل والخدم . ويقوم الداعى – فى الحفــلات العاديـــة – بإستقبال المدعوين والترحيب بهم بنفسه فى بهو الإستقبال .

أ – <u>استقبال المدعويين</u> :

-فى حفلات المؤسسات أو الهيئات العامة يقف مدير العلاقات العامة فى المدخــل لاســتقبال المدعوين ، ويقف الداعى فى استقبالهم عند مدخل الحفل .

- في الحفلات التي يحضرها عدد كبير من المدعويين ، تشكل لجنة للإستقبال ومرافقة الضيوف ، بحيث يسير عضو اللجنة على يسار الضيف ويرشده الى مكان جلوسه .

- تعـد دائمـاً غرفة قرب المدخل يخصص لها شخص لبق ونشيط لإستلام أغطية الرأس والمعاطف وغيرها من الودائع.

- تتقدم السيدة زوجها عند الدخول ، ويصافحان الداعية ثم زوجها .

ب – نظام الخدمة في الولائم :

- ينـتظر جميع المدعويين في بهو الإستقبال ، ويكون من المناسب تقديم مشروب فاتح للشهية أو عصير من الفاكهة ، قبل الدخول الى غرفة الطعام .

- توضـع خـريطة للمائدة (Plan) في مدخل غرفة الطعام ، وهي عبارة عن رسم مصغر للموائد واماكن جلوس المدعوين ، ويدون على كل رسم اسم الضيف ونقطة حمراء تبين مكان جلوسه كما هو وارد في قائمة الأسبقية .

- عند حلول موعد الدخول الى غرفة المائدة ، يقوم كبير الخدم بإبلاغ المضـيف أن الطعـام قـد اصبح جاهزاً فيدعو المضيف ضيوفه للتفضـل بالدخول الى غرفة الطعام ، فيدخلون بترتيب اسبقية كل منهم ، وإذا كانت الوليمة مختلطة ، فيكون الدخول والخروج أثنين أثـنين من الجنسين ، أما في الولائم الخاصة فالسيدات يدخلن قبل الرجال .

- توضع بطاقة صغيرة أمام كل محل تبين اسم المدعو .

- فى المـــآدب الرسمية ، يقود الداعى السيدة الأولى الى المائدة حيث يجلسها الى يمينه ، أما الداعية فيرافقها ضيف الشرف الأقدم ، من الرجال ، ويتبعهم باقى المدعوين أثنين اثنين .

ولا تتبع هذه القاعدة فى المآدب غير الرسمية وخاصة مآدب الغداء .

- لا يجـــلس أحد من المدعوين قبل جلوس من يرأس المائدة ، أو من يجـــاوره اذا كـــان أكـــبر سناً أو مركزاً ، أو كانت سيدة ، ويكون الجـــلوس بطريقة معتدلة الظهر واليدين فوق الركبتين الى أن يبدأ تقديم الطعام .

جـ - آداب المائدة :

بمجرد الجلوس على المائدة تفرد الفوطة على الرجلين بعد أن يفعل ذلك مضيفك ولا يجوز اطلاقاً وضعها فى الرقبة أو على المائدة أو فى الصديرى .

- عـــلى المضيف أن يطلع دون حرج على قائمة الطعام الموضوعة امامه لمعرفة الأصناف التى تقدم له .



تقديم الطعام
(يقدم الطعام من الجهة اليسرى)

رفع الأطباق وأدوات
الطعام المستعملة
(ترفع الأطباق
من الجهة اليمنى)

وضع أطباق نظيفة
(توضع الأطباق من الجهة اليسرى)

- يقدم الطعام ابتداء من الجالس إلى يمين المضيف ، ويستمر إلى النهاية وإذا وجد خادم آخر فانه يبدأ من الجالس على يسار المضيف ويستمر إلى النهاية .

- ولا توضـــع اليدان على المائدة إلا عند استخدامها فى تناول الطعام ، مع ملاحظة عدم الإرتكاز الى المائدة بالمرفقين .

- عــدم العــبث بأدوات المائدة أو مسحها فى طرف المائدة ، ولا تضع سبابتك على نصل السكين التى تستعملها ، ولا تضعها فى فمك .

- وفى حالـــة تقديـــم الحساء (الشوربة) يجب بعد الإنتهاء من تناولها وضـــع المعـــلقة فى الطبق الأسفل (وكذلك فى اصناف الحلوى التى تستعمل فيها المعلقة كالفروت سلاط) .

- عند استعمال معلقة الشوربة (الحساء) من جانب المعلقة ، أما الطعام والحـــلوى فمـــن رأس المعـــلقة ، ولا تُمل صحن الشوربه لتأخذ منه الرشفة الأخيرة من المرقة .

- لاتنفخ على طعام حار ، بل انتظر حتى يبرد .

- لاتّقطع الخبز بالسكين ، ولكنه الشئ الوحيد المسموح قطعه بأصابعك مباشرة، وضع ما تقطعه فى فمك ولا تأكل الخبز إلا مع طعام ، فليس من المستحسن أن تتسلى بأكل الخبز قبل الطعام أو بين صحن وآخر .

- عند مرور الخادم ، تناول من الطبق الرئيسى ــ عندما يصبح على يسارك بواسطة المعلقة باليد اليمنى ، والشوكة باليد اليسرى ــ أول قطعة طعام تجدها أمامك ، وليس من اللائق البحث عن قطعة بعيدة فى طبق السرفيس ، مع ملاحظة عدم اعطاء ظهرك للجالس على يمينك .

- أثناء الطعام لاتترك أدوات الأكل على المائدة بل على صحنك ولا سيما عند تبادل الحديث مع الآخرين ، مع ملاحظة وضع السكين والشوكة متقاطعتين وسط الطبق .

- لا ترفع الطعام بالشوكة أو المعلقة الى فمك وانت تتحدث مع أحد ولا تحدث فرقعة أو اصوات عند استخدام ادوات المائدة .

- لاتقطع اللحم سلفا فى صحنك ، ولكن أقطع قطعة صغيرة كلما اردت أن تتناول منها . واذا اردت التخلص من قطعة غير صالحة بعد ان حملتها الى فمك (او نواة زيتون او بذرة) فانقلها بخفة وسرعة من شفتيك الى شوكتك وضعها الى جانب صحنك .

- يجب الأكل دائما والفم مغلق ، وان تمسح فمك بمنشفتك (الفوطة) قبل وبعد الشرب ، وبعد الحساء ، وبعد أى أكل دهنى .

- عدم إبداء اى ملاحظات على الطعام بقدر الامكان إلا للاستحسان وبدون مُبالغة . وعدم رفض اصناف الطعام إلا لاسباب صحية .

- يجـــب الــتحدث الى الاشخاص المجاورين فى مواضيع مختلفة ، مع توزيع الحديث بينهم دون تميز .

- اذا احتجت الى (المملحة) او قطعة خبز ، فاطلب من اقرب مدعو ان يســاعدك على تناولها ، واياك ان تمد يدك او جسمك لهذا الغرض ، فتزعج من حولك .
- حيــن تشــرب يجب ان تنظر فى جوف كأسك ، لا ان تنظر الى من حولك ولا ترفع خنصرك وأنت تقبض على الكأس وتشرب .

- لا تمخط وانت على المائدة ، ولا تفعل ذلك بادارة وجهك للخلف ، وكل مــا يسمح لك به ، هو ان تمسح انفك بمنديلك دون أن تحدث صوتا ، والا فضل ألا تذهب إلى وليمة وانت (مزكوم) مصابا بالرشح .

- بعــد الانتهاء من تناول الطعام توضع ادوات المائدة فى وسط الطبق ، الســكين والشــوكة مــتجاورتين ، والشوكة اسنانها الى أعلى ، حتى يستبدلها الخادم ، واذا كانت الوليمة عادية أو عائلية فان ادوات الطعام لا تستبدل .

- غيــر مســتحب الــتدخين اثناء الطعام ، كما لايليق بالسيدات تصفيف شعرهن او اصلاح مكياجهن .

- بعد الاكل تضم الفوطة بشكل غير منظم ، ولكن غير مطوى كما كانت فى البداية ، وتوضع بجوار الطبق .

- يجب أن يتأكد المضيف من انتهاء جميع المدعوين من الأكل قبل القيام، والمضـيفة هى الـتى تعطى دائما الاشارة للقيام وترك المائدة وذلك باشارة أو انحناءة بسيطة الى السيدة الموجودة على يمين المضيف وإذا لـم تسـتطع لفـت نظـرها فانها تقوم بلطف من مقعدها للفت نظر الحاضرين ، وتكون اول من يترك المائدة .

د – بعد الانتهاء من تناول الطعام:

- بعـد مغادرة قاعة الطعام بترتيب دخولها ، ولم يكن هناك موعد محدد للانصـراف تتوجه المدعوات إلى حجرة لاصلاح المكياج ، ويتوجه الرجال الى حجرة التدخين ، ثم يعود الجميع بعد فترة وجيزة للاجتماع فى بهو الاستقبال .

- تقدم القهوة والسجائر والسيجار والمشروبات الاخرى للمدعوين ويحسن المضيف والمضيفة الترحيب بضيوفهما .

- إذا تحـدد موعـد لانتهاء المأدبة فى بطاقة الدعوة ، فيجب الانصراف خلال ربع ساعة من الموعد المحدد دون حاجة الى تنبيه .

- يـبدأ ضـيف الشرف (أقدم المدعوين) فى الاستئذان بالانصراف ثم يتوالى انصراف باقى المدعويين .

- ليـس على المدعو أن يصافح الجميع عند الانصراف ، وتكفى انحناءة بسيطة مع ابتسامة رقيقة لمن يكون قريبا منه .

- يـــودع المضـــيف المدعوين عند الباب ، وتحيته تكون بكلمات مجاملة رقيقـــة دون إطالـــة حـــتى لا نعطله عن تلقى مجاملات وتوديع باقى الضيوف .

- ليس من المفروض إعطاء بقشيش لخدم المنزل .

- يســـتغرق وقـــت الغذاء عادة حوالى ساعة ونصف (٢- ٣,٥) بينما يستغرق العشاء حوالى الساعتين (٩-١١م) أو حسب الجدول المحدد سلفا .

هـ - استعمال ادوات المائدة :

بصفة عامة توضح الأدوات التى ستستخدم فقط مهما كان شكل المائدة بســـيطا مع مراعاة أن تكون المسافة بين الضيوف لا تقل عن ٥٥ سم حتى يكون هناك حرية لحركة الأيدى .

- يـــراعى ان تكـــون جميع الشوك والملاعق مقلوبة على ظهرها مع وجود سلاح السكين للداخل (فى أتجاه الطبق) .

- يراعى وجود زجاجة ماء بين كل ضيفين .

- نبدأ بأستعمال السكين والشوكة الأولى فى الترتيب من جهة الخارج، ثم السكين والشوكة التاليتان .. وهكذا .

إذا كـــان الشخص الجالس الى مائدة حـــــــديث العهد باستعمـــــــال ادوات الطعام مع صنف من الاصناف ، فلا اقل ان يلاحظ من يجاوره على المـــائدة ، ويتعامل مع هذا الصنف بالطريقة التى يتعامل بها غيره ويحاول

بقــدر الامكان مداراة هذا القصور حتى لايلاحظه احد الحاضرين ، والمهم ألا يتناول أى صنف من الطعام باليد خلاف الخبز .

ولايــليق باحد المدعوين أن يفحص الادوات الموجودة امامه ، للتسلية او مدفوعا بحب الاستطلاع لمعرفة نوعها او قيمتها او مصدرها .

وفيما يلى قواعد استعمال ادوات المائدة :

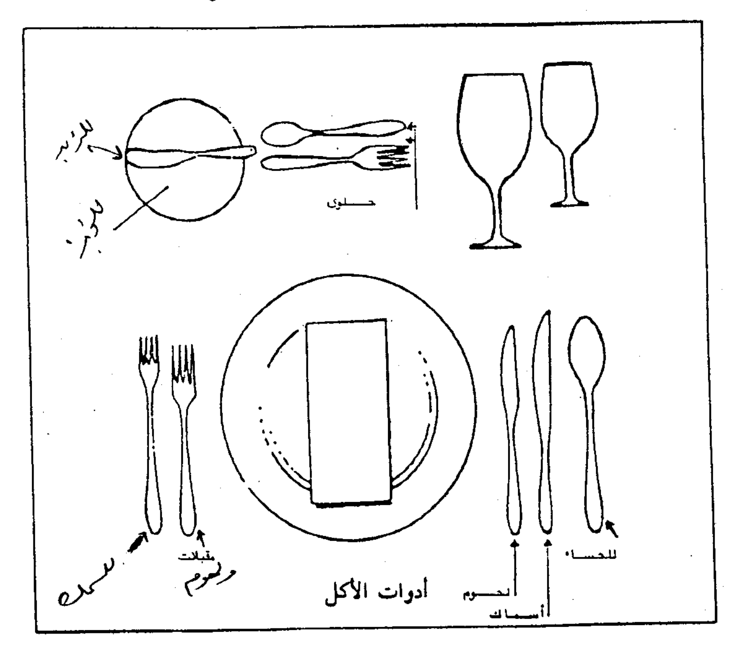
فوطة اليد :

تؤخذ الفوطة بمجرد الجلوس الى المائدة ، توضع فوق الركبة (غير مبســوطة بالكامل) . وتستعمل لمسح الشفتين قبل ارتشاف أى مشروب ، حــتى لا تظهــر علامة للشفتين على الكوب او الكأس . وبعد الشراب أو تناول الحساء أو أكل صنف دسم ، حتى لاتظهر أثار على الشفتين ، وعند الانتهاء من الاكل والشرب ، تترك الفوطة على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية كالاصل .

المعلقة الكبــيرة :

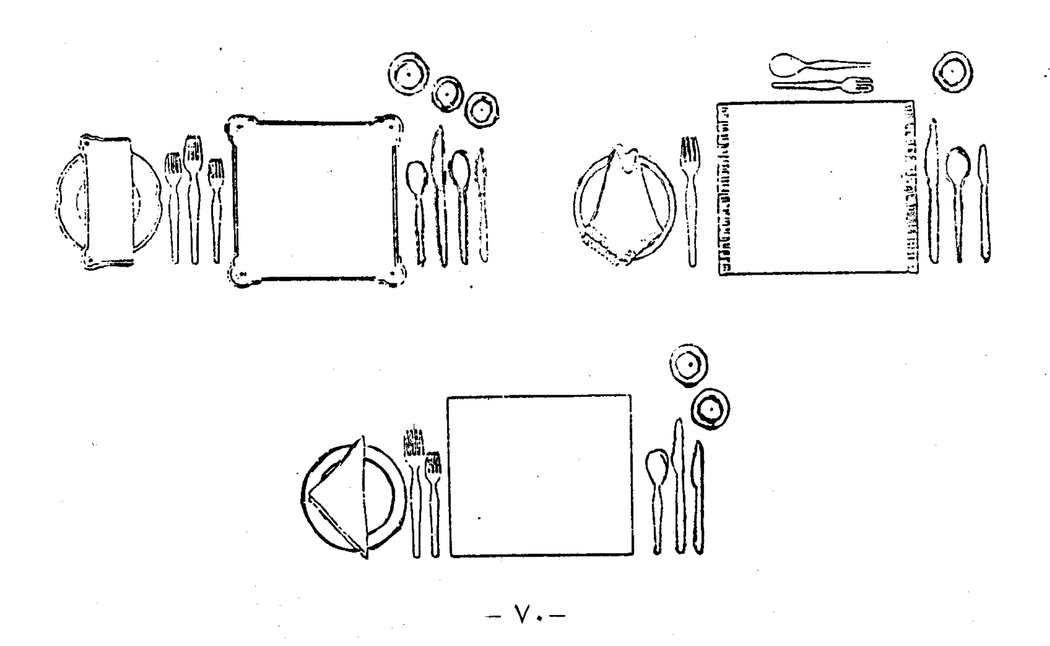
تستعمل فى حالة تقديم حساء فى طبق عميق ، ولا تستعمل فى اكل اى صــنف أخــر ، مثل الارز أو البقول او الخضر ! لان هذه الاصناف وغيرها تؤكل بالشوكة فقط . وبعد الانتهاء من تناول الحساء تترك المعلقة فى الطبق الاسفل وهى مقلوبة على ظهرها .

ترتيب ادوات الاكل



ترتيـب ادوات الاكـل

(باشكال مختلفة)



السكين :

تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم اطلاقا ، وتستعمل السكين ذات السلاح الطويل الحاد لقطع اللحوم او الطير ، والسكين الاقصر ذات السلاح العريض وهى من الفضة عند تخليص السمك من السلسة والشوكة .

الشوكة :

تستعمل الشوكة الكبيرة لامساك اللحم اثناء تقطيعه جزءا جزءا بالسكين الكبيرة ، كما تستعمل الشوكة الفضية مع السكين ذات السلاح العريض لتخليص السمك من الزوائد . ويلاحظ اثناء التقطيع عدم بسط المرفقين كجناحين .

وفى اثناء تناول طعام لايحتاج الى تقطيع او تم تقطيعه ، تترك السكين فى جانب من الطبق ويلتقط بالشوكة القدر الذى يمكن نقله من الطعام الى الفم بسهولة .

وعند التقطيع تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ، بحيث يكون مقبضيهما داخل راحة اليدين ، وسبابة كل منهما ضاغطة فوق المقبض ، وبعيدة عن السلاح ، ولاتمسك السكين كما يمسك قلم الكتابة، ويجوز لم يفضل أن يأكل بيده اليمنى ، أن يقوم بتقطيع عدة أجزاء صغيرة ، ويضع السكين جانباً ، ويستمر فى الأكل بالشوكة باليد اليمنى .

وفى حالة التوقف قليلا عن الاكل ، لايجوز حمل السكين والشوكة باليدين كمن يشهر سلاحين فى وجه الحاضرين ! كما لايجوز تركها

فــوق المائدة ، بل يجب وضعهما متعانقين فى وسط الطبق ، الشوكة مقــلوبة عـــلى ظهرها وأسنانها الى اعلى والسكين فوقها . (وضعية الإستراحه) .

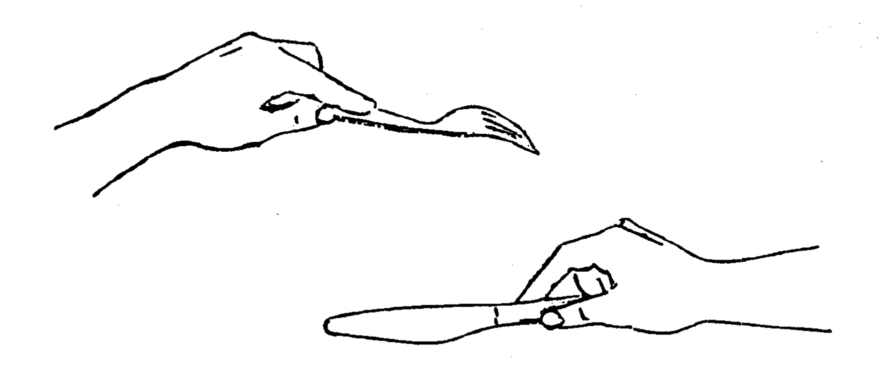
وبعد الانتهاء من تناول الطعام توضع السكين والشوكة متجاورتين فى وسط الطبق ، وتكون اسنان الشوكة الى اعلى . (وضعية الإنتهاء) .

إنــاء غسيـل أصابـع اليـد :

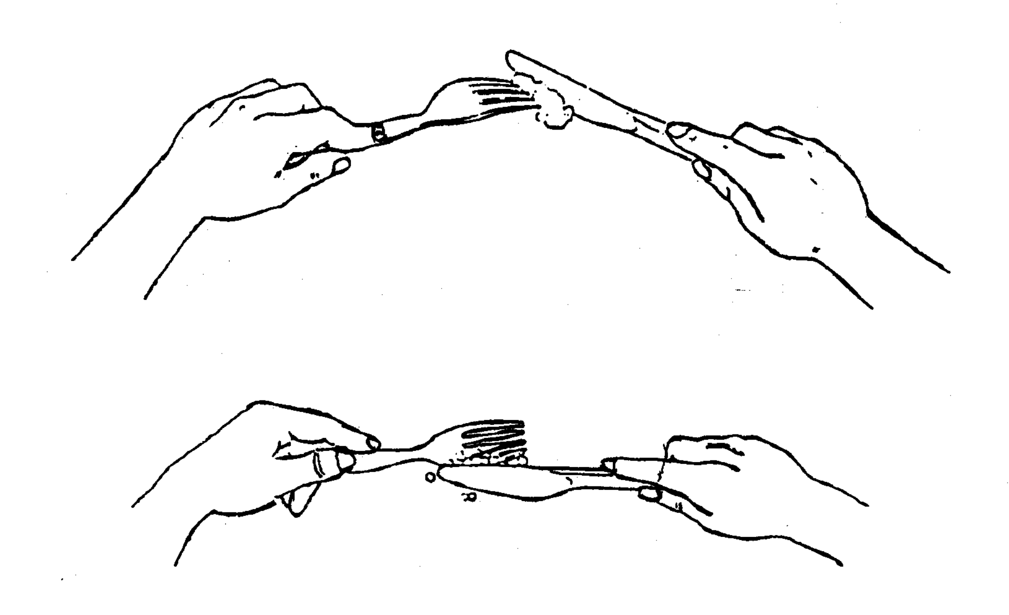
عند اخلاء المائدة من أدوات الطعام وفضلاته لتقديم الحلوى ، يستعمل إناء به قليل من الماء وأوراق الورد لغسل أطراف الاصابع ، او مسح الشــفتين بالمـــاء بطريقة غير ملحوظة ، والتجفيف بالفوطة الصغيرة الموجودة تحت الاناء ، وهى التى يجب رفعها قبل الاستعمال ووضعها الى جانبه .

ويســتعمل أحيانــاً – فى بعض الموائد أو الدرجة الأولى بالطائرات فوطة معقمة ومبللة بالماء الساخن لمسح اليدين .

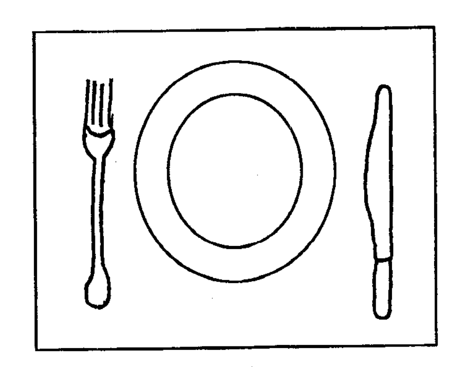
امساك الشوكة والسكين



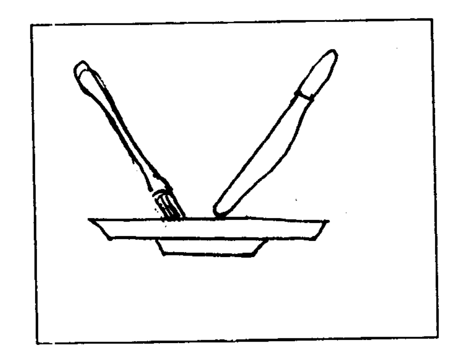
الأكل بواسطة الشوكة والسكين



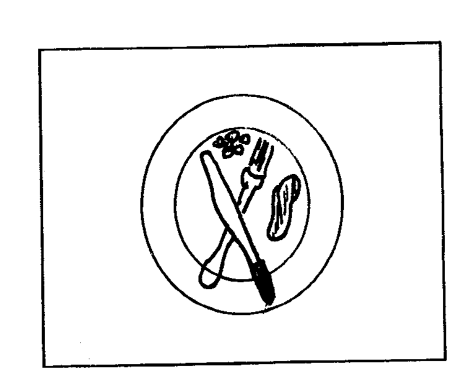
الأوضاع المختلفة للشوكة والسكينة



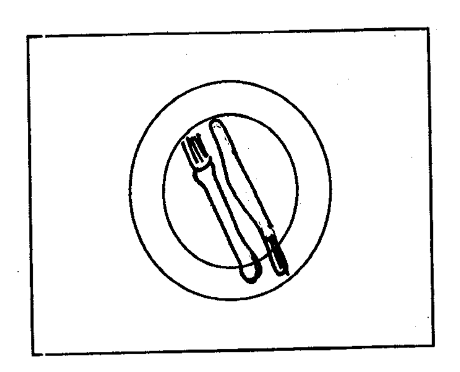
قبل الأكل



أثناء الأكل



أثناء التوقف عن الأكل



عند الإنتهاء من الأكل

و – أصناف الطعام وكيفية تناولها

مـن المفـروض فيمـن يُدعى الى الولائم ، او يتردد على المطاعم والفـنادق العامـة ان يتعرف على مصطلحات قوائم الطعام التى تكتب بلغة أجنبية ، كى لايتورط فيتناول مالا يستسيغة طعما ، او لا يلائمه صحيا ، ولا يعيب الانسان أن يستفسر عن نوع من الطعام لم يكن مألوفا لديه .

وتكـتب قوائـم الطعـام باللغة العربية او الفرنسية باعتبارها اللغة المسـتعملة دوليـا فى الولائـم الرسمية ، واذا استعملت اللغة الانجليزية او غيرها فإنها لاتخلو من بعض المصطلحات الفرنسية لاصناف من الطعـام المعروف دوليا.

ويقدم الطعام فى المطاعم والفنادق الكبرى باحدى الطرق الآتية :

الاولى: A la carte وهى خاصـة بـتقديم أنـواع مختـلفة – حسب الأختيار – من الطعام ، ووفقاً لسعر كل صنف .

الـثانية : Open Buffe : ويشمل مجموعة من أصناف الطعام يختار منها الفرد كما يشتهى ، وبسعر محدد .

وتتضـمن الوجبة الصحية فى ولائم الغذاء او العشاء غير العادية ، ثلاثـة أصناف رئيسية مختلفة القيمة الغذائية ، بحيث يستطيع الانسان ان يتناول من كل صنف بالنسبة التى تلائم سنه وطبيعة نشاطه وبالقدر الذى يناسبة فى كل صنف عند توزيع الطعام .

وفيما يلى طريقة تناول المأكولات التى توجد عادة على المائدة :

الخبز :

يقــدم الخــبز الافــرنجى من قطع متوسطة او مقسم شرائح toasts والخــبز العــربى مقسم الى أربعة اقسام . ولا يبدأ بأكل جزء منه إلا مع الطعام ، كما لايؤكل مع الحساء . وعند الاكل لايقطع بالسكين ، ولايقضم بالاسنان بل يقطع باليد قطعة بعد قطعة فى اثناء تناول الطعام .

المُشهيات :

يوضــع عــلى المائدة طبق خاص بالمشهيات قبل دخول الضيوف وينســق بطــريقة فاتحــة للشــهية . وتؤكل المشهيات بالشوكة والسكين الفضيتين بعد نقل المطلوب منها الى طبق الأكل بواسطة الملعقة والشوكة البلاستيك . أما الزيتون فتؤكل الواحدة منه باليد بأكملها ، وتنقل نواتها من الفم بالشوكة وتوضع الى جانب من الطبق .

الحساء :

هــو أول صنف من الطعام يقدم عادة فى مآدب العشاء ، وأحياناً فى مآدب الغداء اذا كان الفصل شتاء وقد يُقدم الحساء فى طبق عميق أو فى فــنجان ، فوق طبق مسطح وبعد الإنتهاء توضع الملعقة فى وسط الطبق الأسفل مقلوبة على ظهرها.

السمك :

يُقــدم الســمك عــلى طــبق " سرفيس " خاص من الفضة أو طبق بيضاوى الشكل ، والجالس الى المائدة ينقل جانباً منه الى طبقه ، تستعمل مع السمك سكين فضية خاصة ولكن اذا لم توجد ، يستعان بشوكة عادية من الصلب وقطعة من الخبز لفصل السمك من الزوائد ، ويترك كل منها

فى جـــانب من الطبق ، ثم يؤكل بعد تقطيعه الى شرائح ، وبعد الإنتهاء توضـــع الشوكة والسكين متجاورتين فى الطبق ولا يستعملان إطلاقاً مع أى صنف آخر وقد يُقدم السمك مقلياً أو فيليه.

اللحوم والطيور :

تقدم مجزأة قطعاً متساوية ومنسقة حتى يمكن تناول جزء أو جزئين مـــنها فى سهولة ، وتستخدم الشوكة والسكين الكبيرتين فى تقطيعهما من الأطراف قطعة بعد قطعة فى أثناء الأكل .

السلطات :

تقـــدم عـــادة عـــند تقديم اللحوم والطيور فى وعاء كبير معه ملعقة وشـــوكة كـــبيرتان من البلاستيك أحياناً ، ينقل بعض السلطات الى طبق صغير خلف الطبق الرئيسى الى اليسار (وأحياناً يكون هلالى الشكل) ، وتؤكل بالشوكة العادية .

الفطائر :

باتيـــه / بـــريوش / سامبوســـة تؤكل بالشوكة الكبيرة بعد تقطيعها بالسكين .

الخضر والبقول المطهوة :

تؤكل بالشوكة فقط وفى بعض الأحيان يستعان بالسكين الكبيرة .

الأرز :

وما يماثله من البقول يؤكل بالشوكة فقط ، ولا تستعمل الملعقة بتاتاً .

المكرونة :

كيفمـــا كـــان شـــكل المكرونة فان الطريقة الصحيحة لاكلها تكون بالشـــوكة فقط دون حاجة الى استعمال السكين ، والطريقة الإيطالية لاكل الاسباجتى هى استخدام الملعقة باليد اليسرى اى تغرس فيها الشوكة وتلف لفة واحدة أو لفتين ثم تنقل الى الفم .

الجبن والزبد :

يقـــدم فى وعاء خاص بجوار طبق الخبز واحياناً فى صنية تحتوى عـــلى عدة أصناف من الجبن ، وانها علامة المائدة الجيدة ، وتؤخذ قطعة الجـــبن بســـكين نظيفـــة ، ثم توضع على قطعة من الخبز أو البسكويت وتقضم بالفم ولا تستعمل الشوكة فى أكل الجبن .

ولمـــا كانت اقراص الجبن تصنع على أشكال متعددة ، فيراعى عند قطـــع جزء منها بالسكين الصغيرة ، أن يظل الأصل مقبول الشكل بحيث لا يقطع قرص الجبن من أحد زواياه .

البيض :

البيض (المقلى) يمكن تناوله بالشوكة وقطعة من الخبز ، والبيض (المســـلوق) يمكن تقشيره باليد ثم وضعه فى الطبق وأكله بالشوكة . أما البيض السائل – نصف المسلوق (النيمارشت) فتوضع فى قاعدة خاصة بـــه ، وبواســـطة مـــلعقة صغيرة يمكن كسر الطرف الأعلى ، ثم تؤكل بواسطة ملعقة صغيرة برفق وقاية لقشرتها من التلف .

الحلوى :

تُقدم عادة بعد تناول الطعام حلوى خفيفة تؤكل بشوكة صغيرة – أما الحلوى السائلة أو المكثفة : مثل أم على أو الكريمة والجيلى والمهلبية .. الخ فتؤكل بملعقة صغيرة .

الفاكهة :

تؤكل الفاكهة عادة – باليد بعد غسلها ، ولكن عند تقديمها فى الولائم الرسمية أو العادية ، يجب أستعمال الشوكة والسكين .

- التفاح والكمثرى : تقسم الثمرة إلى أربعة أجزاء ثم تنزع القشرة بالسكين ثم تؤكل بالشوكة أو باليد .
- المانجو : تقطع الثمرة بالسكين دائرياً من وسطها ، ثم تمسك باليدين ويبرم كل شطرة عكس أتجاه الآخر لفصلهما ، ثم تؤكل بملعقة الحلوى الصغيرة .
- الموز : يقشر الموز باليدين ، ثم يؤكل بالشوكة والسكين .
- العنب والكريز : تمسك كل حبة بمفردها يدوياً ، وإذا بقيت بالفم بذور تنقل بالشوكة أو ملعقة صغيرة إلى الطبق .
- المشمش والخوخ والبرقوق / تؤكل كل ثمرة باليد وبدون تقطيع ، وتؤخذ النواه من الفم بملعقة صغيرة وتوضع فى الطبق .
- البرتقال : تنزع القشرة بالسكين واليد ، ثم تقطع إلى شرائح وتؤكل بالشوكة – أو تقطع كالتفاح والكمثرى (أربع أجزاء) ثم تنزع القشرة بالسكين ثم تؤكل بالسكين أو اليد .
- البطيخ والشمام : يقدم جاهزاً بعد تقشيره ، ويؤكل بالشوكة والسكين .

ز – أكواب الشراب :

توضع عادة الكوؤس والأكواب الآتية أمام كل مدعو :

- كاس صغير (للشيرى) ويأخذ مع الشوربة (الحساء) .
- كأس اكبر قليلاً (للنبيذ) الأبيض ويشرب مع الأسماك .
- كأس أكبر (للنبيذ) الأحمر ويشرب مع اللحوم .
- كأس أكبر (للشمانيا) ، ويشرب مع الحلو .
- كوب أو كأس (للماء) .. وربما آخر للعصير .

وليس من الضرورى أن توضع كل هذه الكؤوس ولكن إذا وضع كأس أو كوب فيجب أن يستعمل (بمعنى أن يقدم المشروب الخاص به) .

- لا يوضع كأساً أو كوباً لمشروب لن يقدم .
- لا تشرب الكأس دفعة واحدة .
- يجب مسح الشفتين بالفوطة قبل الشرب وبعده .

ح – الأكل وأنواعه :

تتضـــمن قائمـــة الطعـــام فى المآدب الرسمية على سبيل المثال هذه الالوان من الأطعمة .

- كفيار ، سمك مدخن (مشهيات) .
- حساء .
- أسماك .
- لحوم أو طيور .
- سلطات .
- حلو ومثلجات .
- فاكهة .
- جبن .
- قهوة وشاى .

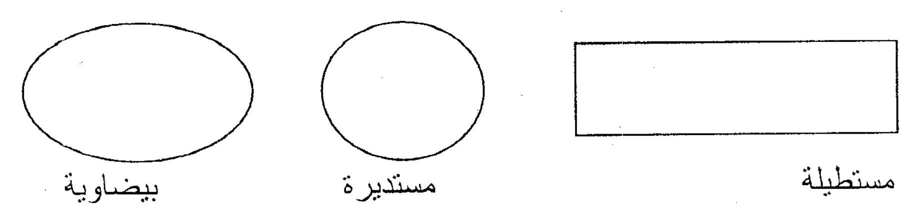
يراعى دائماً المأكولات التى تناسب ذوق المدعوين .

سابعاً – قواعد ترتيب الموائد :

أ – قواعد عامة :

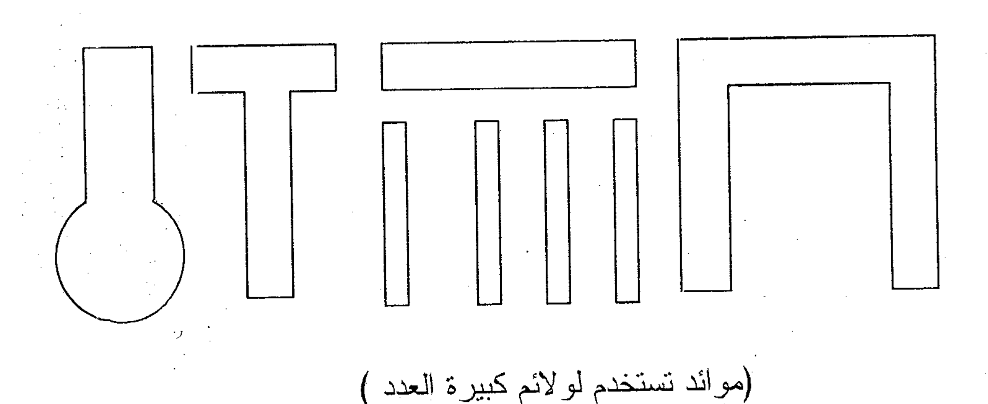
سبق عند تناول موضوع الأسبقية فى هذا الكتاب أن نوهنا إلى تأجيل الجزء الخاص بالأسبقية أثناء الحفلات والولائم ، وها نحن نتعرض بالتفصيل لهـذا الموضـوع وعمومـاً تراعى القواعد التالية فى ترتيب موائد الولائم وحفـلات الغـذاء والعشاء الكبرى التى ينظمها الملوك والأمراء والرؤساء ورجـال السـلك الدبلوماسى ، وبعض الشركات والهيئات الكبرى التى تهتم بتنظيم ولائم كبرى .

- عـلى مسـئول الـبروتوكول معاينة مكان الحفل معاينة دقيقة وتحديد المداخل والمخارج ، ومراجعة كافة ترتيبات الحفل .
- يتم أختيار عدد وشكل الموائد ، ويتوقف ذلك على عدة عوامل :
  * عدد المدعوين .
  * شكل القاعة وسعتها .
  * نوع الموائد المتوافرة .
- عندما يدعو رئيس دولة رئيس دولة اخرى أو رئيساً أو أميراً الى مآدبة رسـمية فى قصر الرئاسة ، يعتبر المدعو هو الضيف الكبير فيخصص لـه المركـز الرئيسى على المائدة ، وتجلس زوجة الضيف على يسار المضـيف وزوجة المضيف على يمين الضيف (فى حالة كون المائدة مختلطة) . (ويجوز الإتفاق على مخالفة هذه القاعدة) .
- فى الولائـم محـدودة العدد ، تكون الموائد اما مستطيلة أو مستديرة أو بيضاوية .



موائد تستخدم لولائم قليلة العدد

- فى الولائم كبيرة العدد ، تكون الموائد على أحد الأشكال الآتية (حدوة حصان، أسنان المشط ، حرف T ، المفتاح) .



(موائد تستخدم لولائم كبيرة العدد)

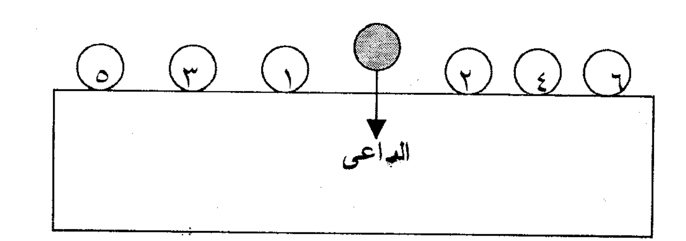
- القاعدة الأساسية ان مركز الشرف (المقعد الرئيسى) يكون فى منتصف المائدة مواجهاً لباب الدخول لغرفة الطعام ، أو على جانب المائدة المواجهة للنوافذ الخارجية ، اذا كان باب الدخول جانبياً ، ويجلس فيه الداعى (المضيف)
- والمركز الأول فى مآدبة غداء أو عشاء لا تحضرها سيدات على يمين الداعى، أو أن يفرد له المقعد المواجه له على رأس المائدة .

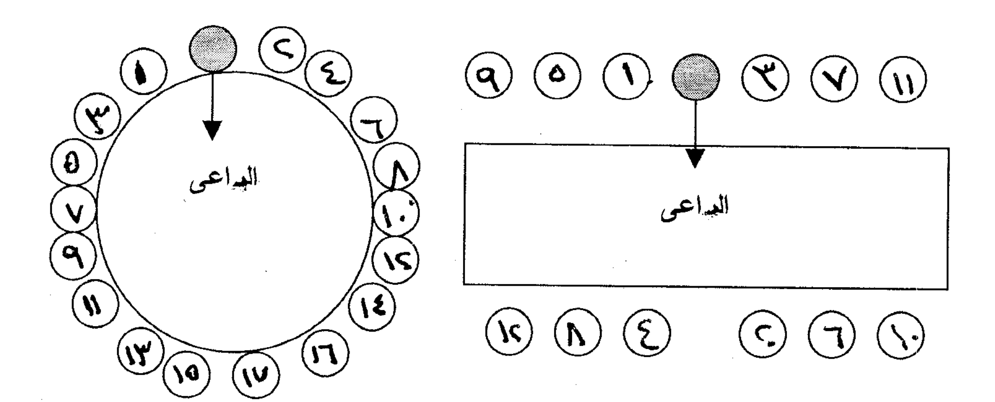
ب - تحديد المقاعد :

تُحــدد مقاعد المدعوين فى الولائم الرسمية حسب الظروف ، وفيما يلى عرض لبعض الحالات وتطبيقاتها العملية ، مع ملاحظة أنه يجب معاملة كل حالة على حدة وفقاً للظروف التى تطرأ ، وأن قواعد الأسبقية فى المقاعد ليست جامدة وانما يسمح لمرونة ولباقة مسئول البروتوكول التكيف فى كافة الأوضاع .

الحالة الأولى : محدودة العدد (١٠ - ١٥) رجال فقط

اذا كــانت الوليمة محددة العدد : ولا يوجد ضيف شرف ، وللرجال فقط يرتب المدعوين حسب أسبقيتهم العادية على يمين ويسار الداعى كما فى الشكل التالى :





الحالة الأولى

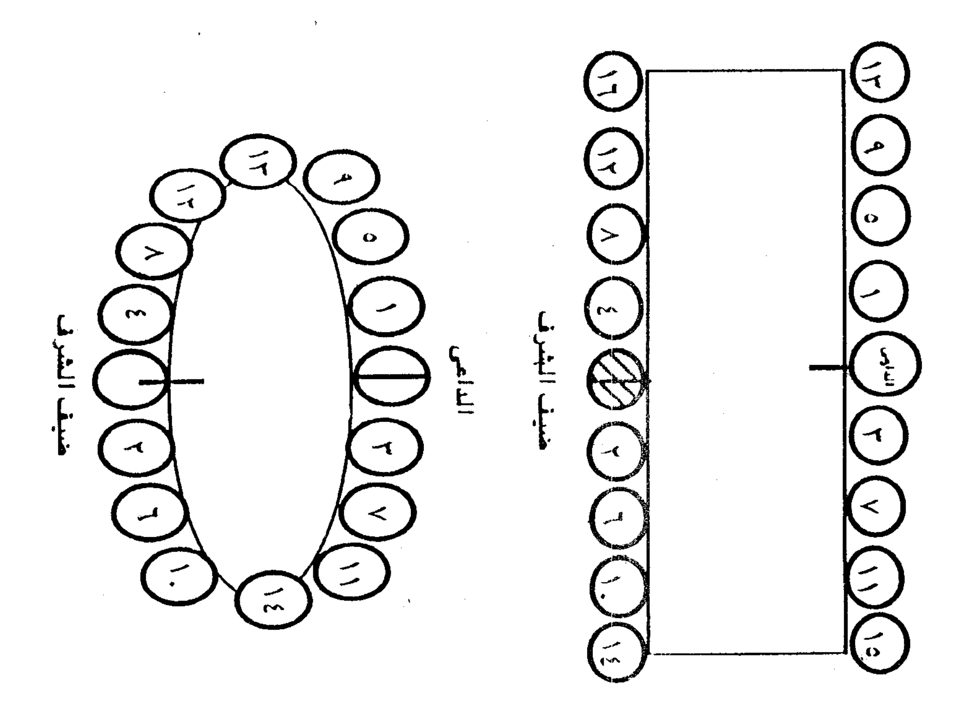
(وليمة محددة العدد – رجال فقط)

الحالة الثانية (محدودة العدد – ضيف شرف – للرجال فقط) .

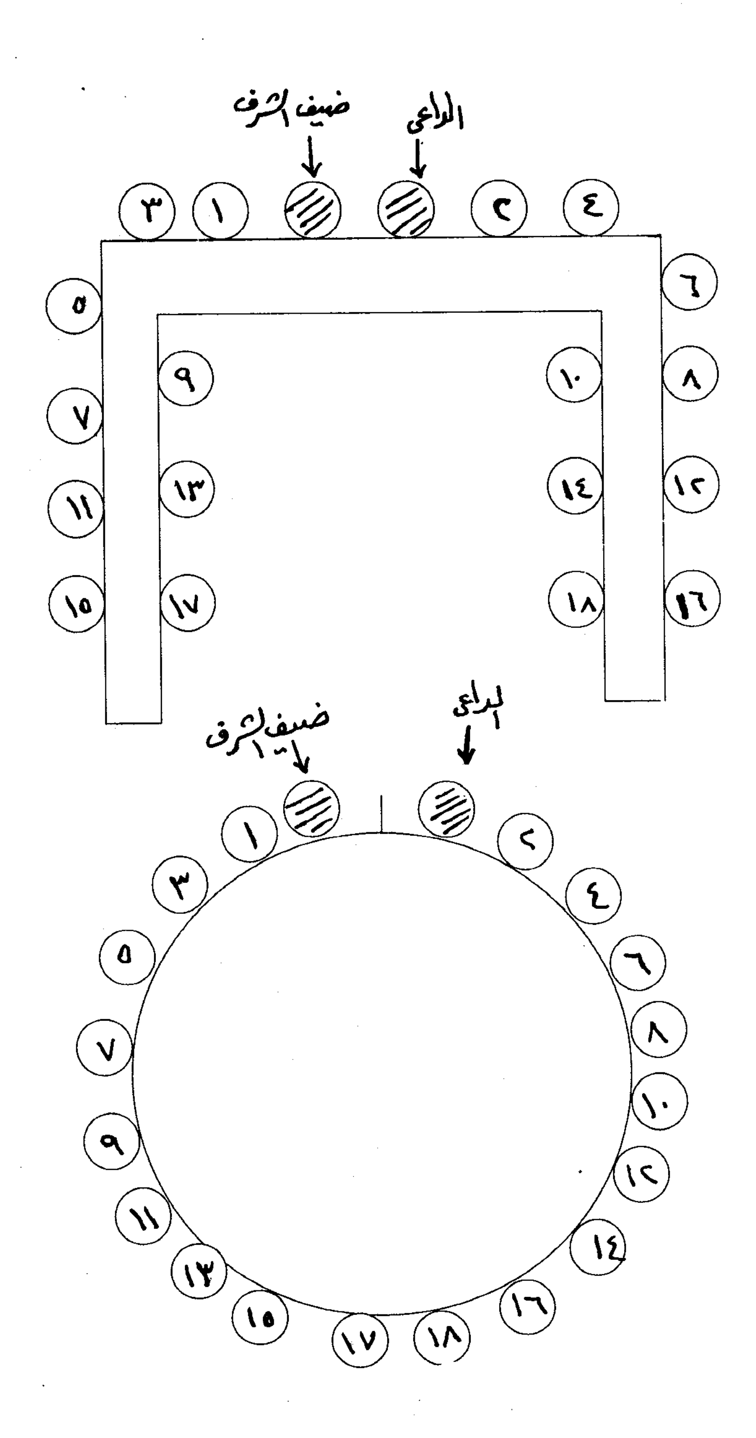
إذا كـــانت الوليمة ، محدودة ، ويوجد ضيف شرف وللرجال فقط ، يختلف الوضع بأختلاف شكل المائدة :

١ – اذا كانت مائدة مستطيلة أو بيضاوية :

يجـــلس ضيف الشرف مقابلاً للداعى ، ثم يرتب باقى المدعوين وفقا لاسبقياتهم : الأول على يمين الداعى ، والثانى على يمين الضيف ، ثم الثالث على يسار الداعى والرابع على يسار الضيف ، ثم الخامس على يمين الأول والسادس على يسار الثالث ... وهكذا .



٢ – أمـــا إذا كانت المائدة مستديرة أو حدوة حصان أو مشط أو حرف T أو مفـــتاح يجلســـي الداعى وضيف الشرف فى صدر المائدة بحيث يكون الضيف على يمين الداعى ثم يوزع المدعوين وفقاً لأسبقيتهم على يمين ويسار الداعى وضيفه .

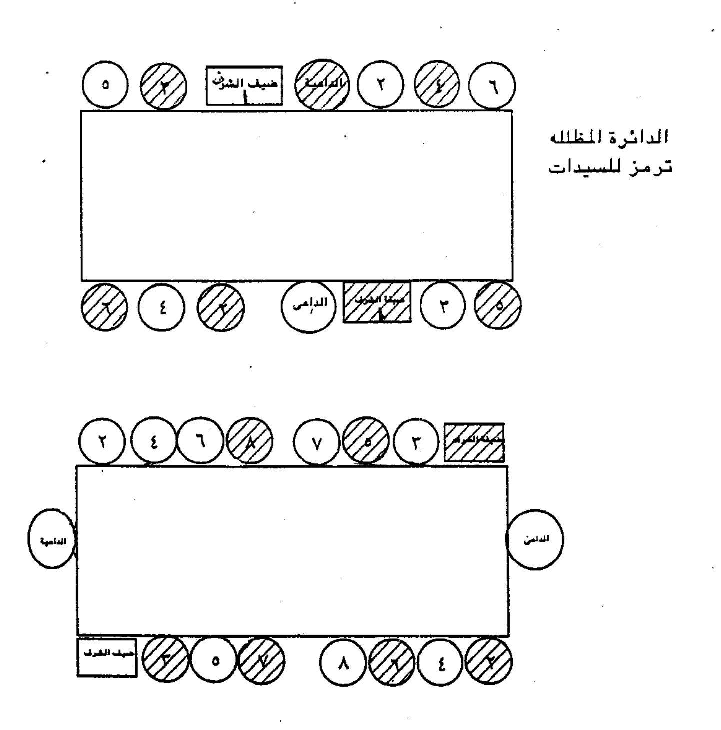


ضيف الشرف
الراعي
٣ ١ ٢ ٤
٥ ٦
٧ ٩ ١٠ ٨
١١ ١٣ ١٤ ١٢
١٥ ١٧ ١٨ ١٦
ضيف الشرف
الراعي
١ ٢
٣ ٤
٥ ٦
٧ ٨
٩ ١٠
١١ ١٢
١٣ ١٤
١٥ ١٦
١٧ ١٨

الحالة الثالثة : (محدودة العدد + مختلطة) .

إذا كانت الوليمة ، محدودة ، ولكنها تضم عدداً من السيدات والرجال: فى هذه الحالة تعد قائمتان أحدهما بأسبقية السيدات والأخرى بأسبقية الرجال .

تجلس السيدة الداعية فى مكان الشرف ، ويجلس زوجها (الداعى) مقابلاً لها أو على رأس المائدة وفى مقابلاتها . ثم يوزع المدعوين على يمين ويسار الداعية والداعى حسب أسبقيتهم (على أن تجلس كل سيدة بين رجلين) فيجلس ضيف الشرف على يمين الداعية ، ومن يليه من الرجال على يسارها، وتجلس ضيفة الشرف على يمين الداعى ومن تليها من السيدات على يساره ، ثم الثالثة على يمين ضيف الشرف ، والرابعة على يسار الرجل الثانى ، ويجلس الرجل الثالث على يمين ضيف الشرف ، والرجل الرابع على يسار السيدة الثانية ... وهكذا .

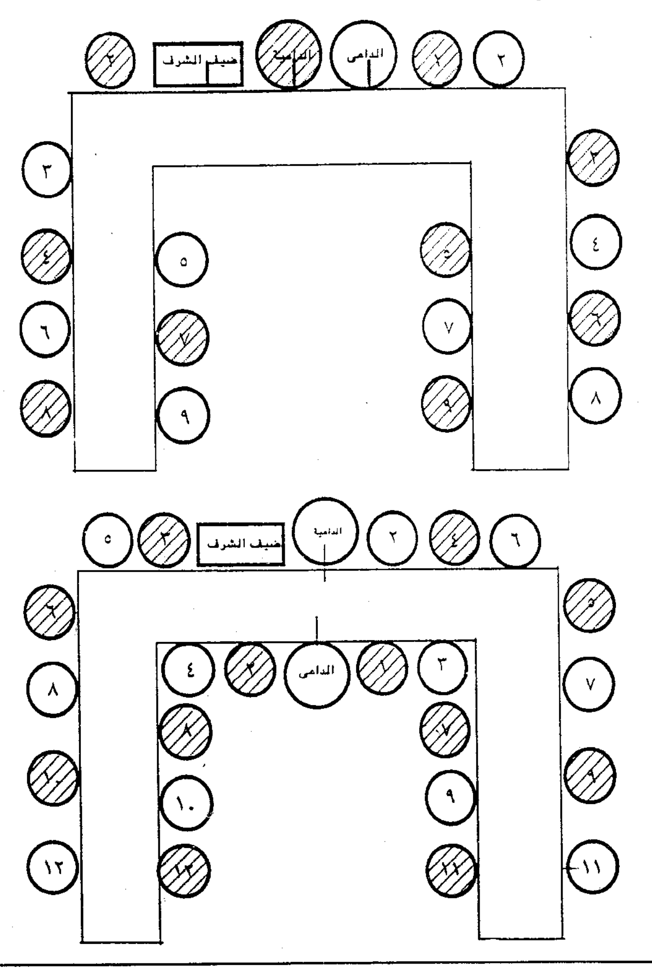


الحالة الرابعة (عدد كبير + مختلط) .

إذا كانت الوليمة ، تضم عدداً كبيراً ، وتتكون من سيدات ورجال .

تجــلس الداعيـــة عـــلى يمين الداعى فى منتصف المائدة الرئيسية ، ويجـــلس ضـــيف الشرف على يمين الداعية ، وتجلس أول سيدة على يسار الـــداعى ثـــم يـــوزع المدعوات والمدعوين على اليمين واليسار على حسب أســـبقيتهم . وبنفس الأسلوب السابق شرحه (كما يمكن أن تجلس الداعية فى مواجهة الداعى) .

وحلاً لمشكلات الاختلاط فى المجتمعات الاسلامية أو الشرقية يمكن إعـــداد مجموعـــة موائـــد منفصلة يخصص بعضها للرجال والبعض الآخر للســـيدات ولا ما نع من تخصيص قاعة للرجال وأخرى للسيدات كما يحدث فى بعض الدول العربية .



المبحث الثالث

مراسم رفع وتنكيس الأعلام

علم الدولة هو الشعار المميز لها ، ورمز استقلالها وسيادتها . ويصدر بشكله والوانه قانوناً خاصاً وغالباً ما يشير الى فكرة وطنية محددة . كما ينظم هذا القانون مراسم رفع العلم ، والمناسبات التى يرفع فيها أو ينكس، كما ينص على العقوبات التى توقع عند اهانة هذا العلم .

ويرصد التاريخ أن أول من إستخدم الأعلام هم الصينيون والهنود . ومن أقدم الأعلام التى سجلها التاريخ علم أبيض كان يتقدم مؤسس أسرة (ثو) الحاكمة فى الصين قبل الميلاد بنحو ألف سنة . وتطورت أشكال الأعلام التى كانت تتخذها القبائل بعد ذلك لتمييز القبيلة .. فكانت الأعلام تحمل عادة الصور مثل التنين الأزرق أو النمر الأبيض أو الطائر الأحمر .. وكانت الأفيال تحمل علم القبيلة عند التنقل أو الذهاب إلى الحرب .. ثم حدث تطور آخر عندما أصبح للحاكم علم مستقل له إحترامه ومهابته إلى درجة معاقبة من يلمس حامل هذا العلم .

أولاً تطور علم مصر :

علم الدولة هو رمز شرفها المقدس . وتنظم قوانين الدولة أشكال أعلامها وأماكن وأوقات رفعها ، كما تضع هذه القوانين عقوبات لإهانة علم الدولة أو شعارها . وعادة مايحيل القانون للجهات الأخرى تحديد أعلامها مثل أعلام القوات المسلحة ووحداتها(١) .

---

(١) ناصر الأنصارى : موسوعة حكام مصر ، من الفراعنة إلى اليوم مع صورهم وأعلامهم ورموزهم (القاهرة : دار الشروق ، بدون سنة نشر) ، ص١٤٣ .

١- عرفت مصر الأعلام منذ عهد الفراعنة وإن كان العلم فى تلك الأزمان السحيقة لم يكن علم الدولة بقدر ما كان علم الفرعون نفسه .

٢- فى العصـور الـتى تـلت العصر الفرعونى (الرومانى الإسلامى المماليك العثمانى) لانجـد عـلماً مميـزاً لمصر بل سادت أعلام الإمبراطوريات أو النظام التابع له مصر .

٣- فى بدايـة عصـر محمد على (منذ بداية القرن التاسع عشر) كان علم مصر هو نفسه العلم العثمانى الأحمر الموجود به نجم له ستة أطراف- إلى عام ١٨٢٦ عندما جعل محمد على للعلم المصرى نجمة ذات خمسة أطراف .

٤- فى عام ١٨٦٧ قام الخديوى إسماعيل بإعلان علم مستقل لمصر غير العـلم العثمانى عبارة عن علم أحمر ذات ثلاثة آهله بيضاء أمام كل هـلال مـنها نجم أبيض ذو خمسة أطراف وكان المقصضود أن ترمز الآهلة الثلاثة ونجومها إلى مصر والنوبة والسودان[١] .

٥- فى ثـورة عام ١٩١٩ خرجت مظاهرات الجماهير المصرية تحمل علم مصـر (إسماعيل) وعلماً آخر يرمز إلى الوحدة الوطنية عبارة عن علم أخضر اللون بداخله هلال يتوسطه صليب باللون الأبيض .

٦- وفى ١٠ ديسمبر ١٩٢٣ وبعد أن أصبح فؤاد ملكاً على مصر تم تغيير علم مصر إلى العلم الأخضر الذى يتوسطه هلال أبيض أمام ثلاثة نجوم بيضـاء (الأخضر يُشير إلى خضرة الوادى ، والنجوم الثلاثة تُعبر عن مصر والسودان والنوبة)[٢] .

---

[١] عـادت مصـر إلى العـلم القديـم فى سـنة ١٨٨٢ مرة أخرى ، إلى أن وضعت البلاد تحت الحماية البريطانية سنة ١٩١٤ ، فأعيد العلم الذى إستحدثه الخديوى إسماعيل ، المرجع السابق ، ص١٤٥ .

[٢] صـدر بذلك القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٢٣ ، ثم صدر القانون رقم ٩٠ لسنة ١٩٢٣ بتحديد شكل علم الملك الذى يزيد عن العلم الوطنى بالتاج الملكى .

٧- وبعـــد قيـــام ثورة يوليو ١٩٥٢ ، ظلت مصر محتفظة بعلمها الوطنى الأخضر دون تغيير حتى سنة ١٩٥٨ عندما أعلن قيام الوحدة بين مصر وسوريا حيث أختير للدولة علم جديد من ثلاثة ألوان : الأحمر والأبيض والإسود يتوسط شريحته البيضاء نجمان (خماسيان) خضروان يُشيران إلى إقليمى الوحدة (مصر وسوريا) [١] .

٨- وفى عـــام ١٩٧١ مـــع إعـــلان إتحاد الجمهوريات العربية بين مصر وســـوريا وليـــبيا تم وضع صقر قريش محل النجوم فى وسط العلم[٢] ، وفى عام ١٩٨٤ إنسحبت مصر من هذا الإتحاد وتغير الشعار الموجود فى العلم حيث حل النسر محل الصقر ولكن بقيت الألوان الثلاثة الأحمر والأبيض والإسود بلا تغيير[٣] .

ثانياً – قواعد رفع العلم :

أ – **العلم الوطنى :**

- يـــرفع العلم الوطنى فيما بين شروق الشمس وغروبها على جميع مبانى الحكومة وما فى حكمها ، وفى أيام الأجازات والأعياد الرسمية ، ويوم افتـــتاح البرلمان ، وفى المناسبات الإستثنائية التى يصدر بها قرار من وزير الداخلية .

---

(١) القـــرار الجمهـــورى رقم ١٣ لسنة ١٩٥٨ ، ويُشار إلى أن أساس هذا العلم يرجع إلى ما يسمى علم هيـــئة الـــتحرير التى عرفتها مصر بعد ثورة يوليو ١٩٥٢ ، والذى لم يكن له وجود رسمى ، ورغم ذلـــك كـــان يرفع مع العلم الوطنى فى المناسبات الوطنية والشعبية ، ومن المعروف أن اللون الإسود يرمز إلى العهد السابق ، والأحمر إلى الثورة ، والأبيض إلى السلام .

(٢) قرار رئيس إتحاد الجمهوريات العربية رقم ٣ لسنة ١٩٧١ .

(٣) قرار رقم ١٤٤ لسنة ١٩٨٤ بعلم جمهورية مصر العربية .

- يـــرفع العـــلم الوطـــنى كذلـــك عـــلى الأبنية الحكومية بمناسبة الأعياد والإحتفالات العامة .

- كما يرفع على دور السفارات والقنصليات الوطنية فى خارج الدولة فى المناســبات الرســمية والوطنية والأعياد ، وعند زيارة رئيس الدولة أو البعثة الدبلوماسية . وكذلك يرفع العلم الوطنى فى الأعياد المحلية للدولة المضيفة اذا جرى العرف بذلك .
- يحدد القانون اتجاه ووضع العلم فى الحالات المختلفة .

ب - **اعلام رئيس الدولة :**

- العـــلم الشخصى لرئيس الدولة يماثل العلم الوطنى فى شكله ولكنه يكون مميزاً بشعار الدولة فى الزاوية العليا المجاورة للسارية[١] .

- يـــرفع عـــلم رئيس الدولة فى الأماكن التى يحل بها ، ولا يرتفع لمجرد مـــروره بمكـــان مـــا ، ويظـــل العلم مرفوعاً طوال مدة حلول الرئيس بالمكان.

- العـــلم الخـــاص بسيارة رئيس الدولة يماثل العلم الوطنى المميز بشعار الدولة وتحيط به شراريب ذهبية من ثلاث جهات ومقاس هذا العلم ٣٦ × ٢٤سم .

---

[١] فى جميـــع مـــراحل الجمهوريـــة كان علم رئيس الدولة هو ذات العلم الوطنى مع إضافة شعار الدولة (الصقر أو النسر) فى الركن الأيسر العلوى من العلم وهو التقليد الذى مازال ساريا حتى ألان .

- ويـــرفع عـــلم رئيـــس الدولة على الرفرف الأيسر للسيارة حين يستقلها والعلم الوطنى على اليمين ، وإذا استقلها مع ضيف يوضع علم الضيف عـــلى الرفرف الأيسر . أما إذا استقل الضيف السيارة بمفرده فإن علم الضيف يرتفع على جناحى السيارة .

- العـــلم الخـــاص بطائـــرة رئيـــس الدولة لونه سماوى ، ويوضع العلم الشخصـــى فى الـــزاوية العـــليا للعلم ، ومقاس هذا العلم ٣٦×٢٤سم ، ويوضـــع على يمين غرفة قيادة الطائرة وعلى يسارها . كما يرفع علم بمقـــاس ٢٧٥×١٩٣ســـم عـــلى السارية الكبرى للمنشآت الجوية التى يزورها رئيس الدولة .

- العلم البحرى لرئيس الدولة لونه ازرق على شكل مربع فى وسطه شعار الدولة ومقاسه ١٠٠×١٠٠سم ويرفع على السارية الكبرى للسفينة التى يزورها أو يركبها رئيس الدولة .

جـ - <u>اعلام القوات المسلحة</u> :

تـــرفع اعلام القوات المسلحة المميزة لشعار كل سلاح على الثكنات والمعســـكرات وفقاً للأوامر والتعليمات التى تصدرها قيادة كل سلاح ومقاس هذا العلم ١٨٠×١٢٠سم[(١)] .

---

(١) تـــنظم الأوامر العسكرية أشكال وألوان أعلام القوات المسلحة ومناسبات رفعها . وهذه الأعلام تنقسم إلى أعـــلام لـــلقادة وأعـــلام للأفرع الرعيسية وأعلام للوحدات ، وينظم ذلك أمر القيادة رقم ٦ لسنة ١٩٧٦ والمعدل بالأمر رقم ٢٤ لسنة ١٩٨٥ .

ورغم أن الدستور ينص على أن رئيس الجمهورية هو القائد الأعلى للقوات المسلحة إلا أن للقائد الأعلى للقوات المسلحة علماً مختلفاً عن علم رئيس الجمهورية ، كذلك يوجد علم بحرى ، وآخر جوى ، وآخر للدفاع خاص بالقائد الأعلى للقوات المسلحة[1] .

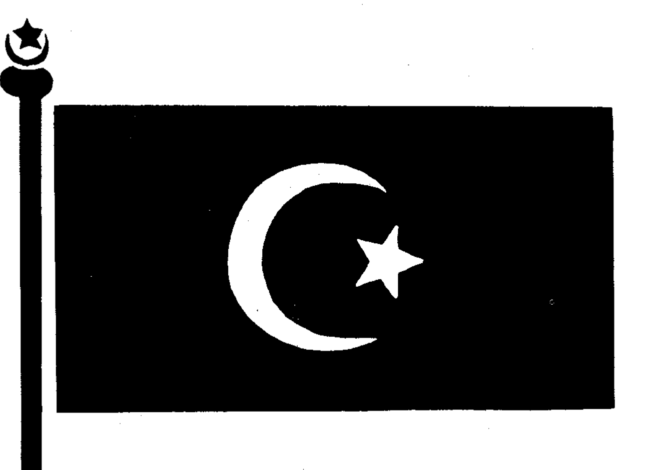
وإذا استقل سيارة القوات المسلحة ملكاً أو رئيس دولة فان علم دولة يرفع على يمين مقدمة السيارة ويسارها ومقاس هذا العلم ٣٦×٢٤سم .

د - **اعلام هيئة الشرطة** :

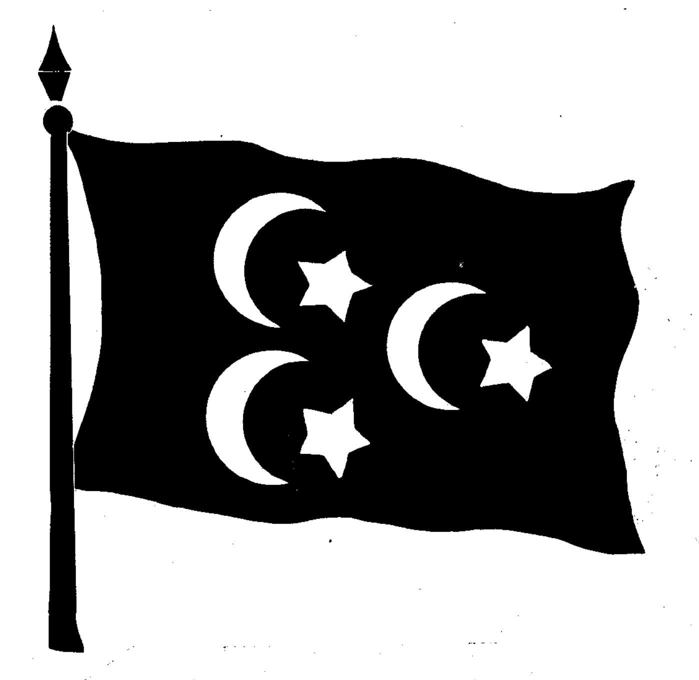
ترفع اعلام هيئة الشرطة المميزة لشعارها- بجوار علم الدولة - على المنشآت الشرطية - ويجوز تخصيص علم لكل مديرية أمن أو مصلحة أو إدارة عامة على أن يصدر به قرار من الإدارة العامة للتنظيم والإدارة .

---

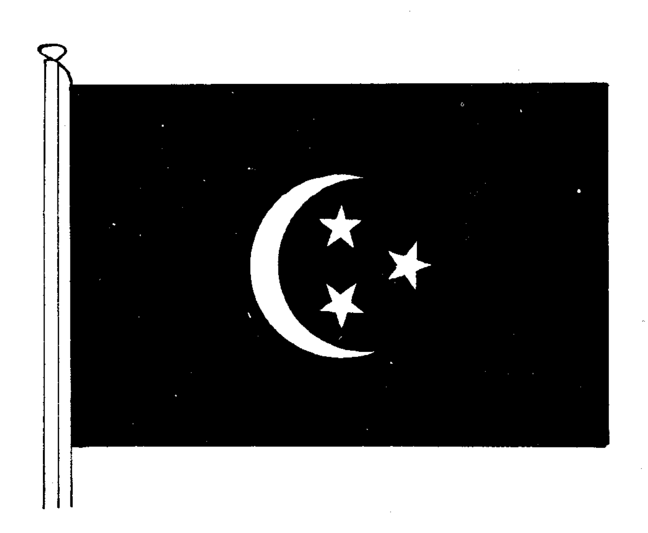
[1] **المرجع السابق ، ص ١٤٧ .**



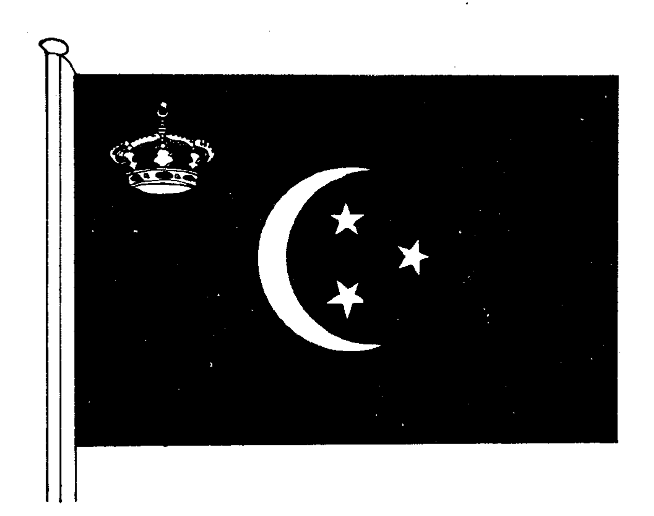
العلم المصرى من ١٨٢٦ إلى ١٨٦٧
ثم من ١٨٨١ إلى ١٩١٤



الغلم المصرى من ١٩٦٧ إلى ١٨٨١
ثم من ١٩١٤ إلى ١٩٢٣



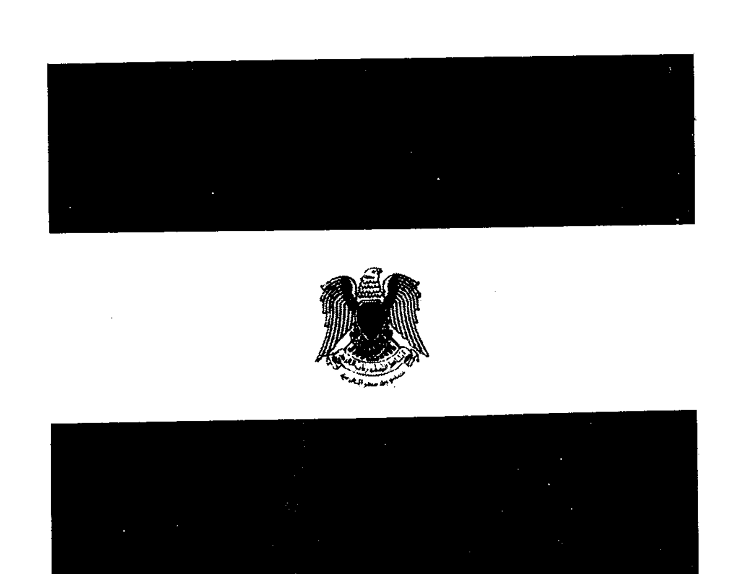
علم مصر من ١٩٢٣ إلى ١٩٥٨



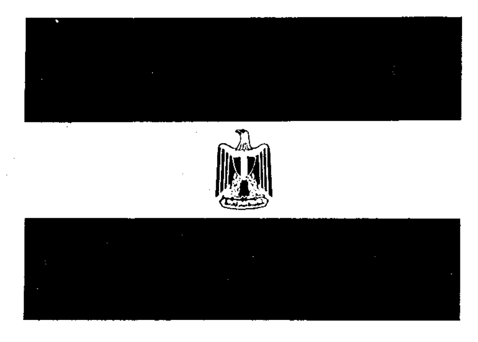
علم ملك مصر من ١٩٢٣ إلى ١٩٥٣



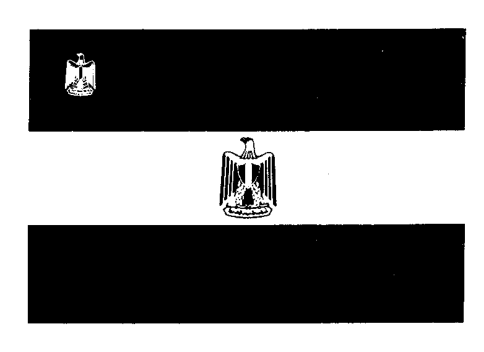
علم الجمهوية العربية المتحدة من ١٩٥٨ إلى ١٩٧١



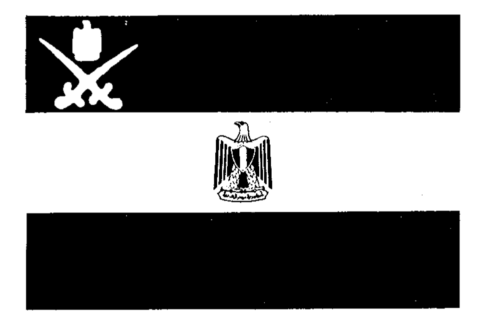
علم جمهورية مصر العربية كعضو فى اتحاد الجمهوريات العربية
من ١٩٧١ إلى ١٩٨٤



علم جمهورية مصر العربية



علم رئيس الجمهورية



علم القائد الأعلى للقوات المسلحة

هـ - **مراسم رفع الاعلام على السفن :**

- يــرفع العلم الوطنى على سفن الملاحة التجارية وخصوصاً عند دخولها الميــاة الأقليمية لأى دولة ، وعند مرورها على مرأى من سفينة اخرى أو ميناء أو مركز مدفعية وبناء على طلب أى سفينة حربية .

- كمــا يــرفع العلم الوطنى على مؤخرة مراكب الملاحة الداخلية فى ايام الجمع والأعياد والمناسبات الرسمية من الساعة ٨ صباحاً وحتى غروب الشمس .

- تــرفع السفن الحربية العلم الوطنى فى فترة تأديتها التحية التقليدية أثناء زيارتهــا لميــناء وطــن كما ترفع بالتالى السفن الحربية الأجنبية العلم الخاص بالدولة الأجنبية اثناء هذه الزيارة .

و - **مراسم رفع اعلام المنظمات وسفراء الدول :**

- فى المــنظمات الدولية ةالأقليمية يأخذ علم المنظمة مكان الشرف وترفع اعــلام الــدول الأعضاء على جانبيه ، يميناً ويساراً بالترتيب الأبجدى لاسماء الدول .

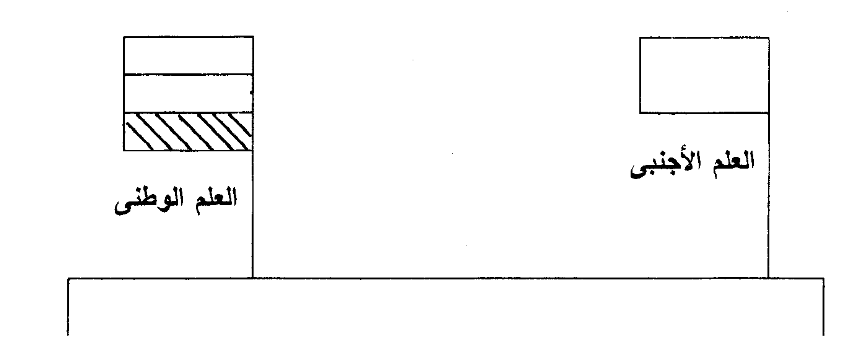
- يــرفع عــلم الدولة وشعارها الوطنى على دور سفارتها وقنصلياتها فى الخارج فى ايام الأعياد والمناسبات الرسمية ، وعند زيارة رئيس الدولة، وفى ايــام الأعيــاد الوطنية والمناسبات السارة للدولة الأجنبية اذا كان العرف قد جرى على ذلك .

- تـــنظم اتفاقية فينا للمزايا والحصانات الدبلوماسية قواعد رفع الأعلام لرئيس البعثة الدبلوماسية على داره وسيارته .

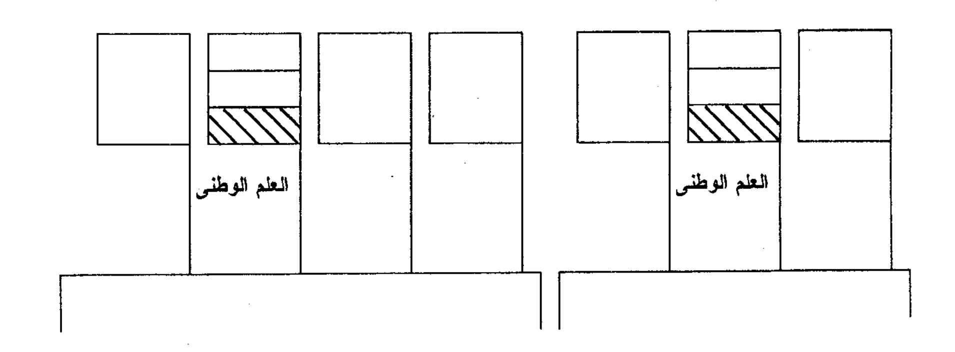
ز - **<u>قواعد رفع الأعلام الأجنبية مع العلم الوطنى</u>** :

- اذا رفع العلم الوطنى مع اعلام دولة اجنبية اخرى داخل مصر يكون له مكان الشرف .

- إذا كـــان بجواره علم واحد فقط ، يرفع العلم الوطنى على يمين المبنى (أى على يسار الناظر) .



- اذا زاد عـــدد الأعـــلام عن اثنين يوضع العلم الوطنى فى الوسط عندما يكـــون عـــدداً فـــردياً ، ويمين الوسط اذا كان العدد زوجياً (أى يمين المبنى) .



- لايجـوز رفـع علم أعلى من العلم الوطنى ، كما لايجوز رفع الاعلام الأجنـبية داخـل الدولة الا فى الأعياد والمناسبات الرسمية ومصحوبة بالعلم الوطنى ومساو بها فى القدر .
- فى المواكـب يكـون العلم الوطنى فى الوسط أو على اليمين فى اتجاه السير .

ح - **<u>ملاحظات عامة خاصة بالعلم الوطنى</u>** :

- لا يجوز استخدام العلم كعلامة تجارية .
- لايوضع العلم معكوساً . .
- لايترك العلم ملامس للأرض .
- لايجوز السير عليه .
- لايجوز أن يعلو أى علم العلم الوطنى أو يزيد عنه قدراً ومنزلة .
- عندما يكون مع اعلام دول اخرى يكون أول علم يرفع وآخر علم ينزل.

- لا يجــوز استخدام العلم لغطاء موائد احتفالات أو منصات خطابة ولكن يجوز لف الشهداء به على أن لايلمس الأرض .
- يجب إعدامه بالحرق فى حالة عدم صلاحيته للإستعمال وتمزيقه .
- يــرفع العــلم عــلى الصـــارى حتى نهايته وعند التنكيس يخفض العلم لمنتصف السارى .
- لاينكس إطلاقاً علم رئيس الدولة عند تنكيس الاعلام .
- لا يجب رفع العلم الوطنى بطريقة تجعله عرضه للتمزيق .
- لا يجب أن تكتب أى عبارات على العلم .
- لا يستعمل العلم الوطنى لتزيين الملابس .
- لا يجب أن يحمل الصارى الذى يحمل العلم أى شيء آخر .
- يجب حفظ العلم الوطنى فى مكان أمين .
- لا ينكس علم رئيس الدولة مطلقاً إلا فى حالة الحداد الوطنى الأكبر.

ثالثاً – قواعد تنكيس الاعلام:

- يكــون تــنكيس الاعلام فى مراسم الحداد بخفضه الى منتصف السارية الخاصة به،على أن يعاد الى وضعه الطبيعى فى جميع الأحوال بمجرد انتهاء فترة الحداد الرسمى .

- عــند صـــدور تعليمات من الدولة صاحبة الحداد بتنكيس الأعلام ، فان بعـــثاتها الدبلوماسية والقنصلية فى الخارج تنكس اعلامها الوطنية على حســـب القواعد المتبعة لديها كذلك تفعل البعثات الدبلوماسية والمعتمدة لدى الدولة صاحبة الحداد ، الا اذا قررت تعديل ذلك لظرف خاص .

- لاينكس علم رئيس الدولة الا فى حالة الحداد الأكبر .

- تبلغ تعليمات تنكيس الاعلام الى البعثات الدبلوماسية والجهات الرسمية بواسطة ادارة المراسم بوزارة الخارجية ، ويحدد فيها تاريخ بدء الحداد ومدته .
- يتبع فى تنكيس اعلام القوات المسلحة القواعد الخاصة بها .

رابعاً – عقوبة إهانة الاعلام:

- يعـــاقب بمقتضى القانون كل مواطن أسقط أو أعدم أو أهان بأية طريقة كانت ، علم الدولة كراهية أو احتكاراً لسلطة الحكومة ، وكان ذلك علناً أو فى محل عام أو محل مفتوح للجمهور .
- كمـــا يعاقب بمقتضى القانون كل من أسقط أو أعدم أو أهان بأية طريقة كـــانت علم احدى الدول الأجنبية أو أى شعار لها ، كراهية أو احتكاراً لتلك الدولة .
- كما يعاقب من حمل أو عرض فى المحال أو الإجتماعات العامة أعلاماً أو شارات من شأنها إقلاق الأمن العام أو إثارة المخاطر .
- وأن آيـــة إهانـــة تلحق بعلم إحدى الدول ، تتطلب الإعتذار الرسمى من الدولـــة الـــتى وقـــع فيهـــا الحادث مع اتخاذ الإجراءات القانونية ضد مرتكبهـــا.

خامساً – شعار الدولة :

- معظـــم الـــدول تخـــتار لنفسها شعاراً يطبع على صدر ادارتها ليميزها بالطـــابع الرســـمى . ويـــنقش عـــلى اختامها ولوحات مداخل سياراتها وقنصـــلياتهـــا ، ولا يجـــوز إســـاءة استخدام هذا الشعار على أي وجه كـــان .

سادساً النشيد (السلام) الوطنى :

١- لمحة تاريخية :

استُعملت منذ الأزل بعض الأدوات الموسيقية فى الجيوش بقصد جمع الجنود أو تحذيرهم أو للإعلان عن حدث عظيم . كما كان الإعلام عن قدوم القائد أو وصول الملك إلى المكان من بين ماينبه إليه بالموسيقى ، وكان ذلك بقـــرع الطـــبول والنفخ فى الأبواق ، وكان الهدف من كل ذلك إما إرهاب العـــدو فى الحـــروب أو رفع الروح المعنوية للجنود أو الترحيب بالقائد أو الملك .

" ويبدو أنه مع التطور الطبيعى وجدت نغمة معينة مميزة عن غيرها تُعـــلن عن قدوم الملك إلى مكان الإحتفال أو إلى مكان تجمع الجيوش ، هذه الـــنغمة اتُخـــذت فيمـــا بعد شعاراً موسيقياً للملك أو للدولة تحت إسم السلام الوطنى "[١] .

ويُحدثـــنا الـــتاريخ المصرى أنه فى الدولة المصرية القديمة وجُدت نغمات معينة تعلن عن قدوم الملك إلى الإحتفالات الرسمية ، وكانت تختلف مـــن ملك إلى آخر ، ولكن لم يحفظ التاريخ لنا هذه الألحان لصعوبة تدوينها فى هـــذه العصـــور القديمة . وكذلك كان الحال بالنسبة للدولة المصرية فى عصور البطالمة والرومان والبيزنطيين .

---

[١] ناصر الأنصارى : موسوعة حكام مصر ، مرجع سابق ، ص ١٤٨ .

وبعــد إنتشار الإسلام ، يُشير أبن خلدون ، والقلقشندى ، والمقريزى إلى تأثر المسلمون الأوائل ببعض عادات البلدان المفتوحة ، ومن بينها عزف الآلات الموســيقية ، وإستخدامها فى مواكب الحكام خاصة الخلفاء الفاطميين وسلاطين المماليك .

ويُشار إلى أن أول سلام وطنى مصرى حُفظت لنا ألحانه المميزة هو الســـلام الوطـــنى الذى عُزف فى عهد الخديوى إسماعيل ، وظل هو السلام الوطـــنى لمصـــر حتى سنة ١٩٦٠[1] ، حيث صدر القرار الجمهورى رقم ١٤٣ لسنة ١٩٦٠ بإتخاذ سلام وطنى جديد وهو المؤسس على لحن للأستاذ (كمـــال الطويـــل) لنشـــيد والله زمـــان ياسلاحى ، وكان يُطلق عليه السلام الجمهورى .

وفى ســـنة ١٩٧٩ صدر القرار الجمهورى رقم ١٤٩ بتعديل السلام الجمهـــورى لجمهورية مصر العربية ، إلى لحن نشيد (بلادى بلادى) للفنان (سيد درويش) .

ويُلاحظ أنه أثناء عزف السلام الوطنى فى جميع الإحتفالات الشعبية والوطنية ينشد الحضور المقطع الأول من نشيد بلادى بلادى ، ولكن يقتصر على عزف النوتة الموسيقية بغير نشيد فى حالات إستقبال الملوك والرؤساء والوفود الأجنبية . وفى غير ذلك من الأحوال التى تقتضى عزفه مع السلام الوطنى لدولة أجنبية[2] .

---

[1] المـــرجع الســـابق ، ص١٥٠ . ويُنســـب وضـــع هـــذا السلام الوطنى الملكى المصرى إلى المؤلف الموسيقى الإيطالى (فيردى) صاحب أوبرا عايدة .

[2] القرار الجمهورى رقم ٥٩٠ لسنة ١٩٨٢ (المادة الأولى) .

٢ - **قواعد عامة :**

- السلام الوطنى لحـــن موسيقـــى مميز يعزف فى المناسبات الرسمية والقوميـــة وتفتـــتـح بــــه كمــــا تختتــم الحفلات والإستقبالات الرســميــة الــتــى يحضــرهــا رئيـــس الدولة أو من ينيبهم عنه شخصيــاً .

- ويعـــــزف أيضـــاً بمناسبــة استقبـــال وتوديـــع كبار زوار الدولة ، وعـــنــد تقديــم أوراق إعتمـــاد السفـــراء الأجانــب لرئيس الدولة ، حيـــــث تصـــطـــف فـــرقة موسيقية من حرس الدولة وتعزف السلام الوطـــنـــى لدولـــــة الضـــيـــف ، ثـــم الســـلام الوطنـــى للدولـــة المضيفـــة .

- يسُـــتمع دائماً الى السلام الوطنى وقوفاً وبكل مظاهر الإحترام الواجب بإعتباره المُعبر عن شخصية الدولة .

- يجـــــب أن يـــتأكـــد كـــــل رئيـــس بعثة دبلوماسية من وجود النوتة الموســيقيـــة الـــلازمـــة لنشـــيـــد بـــلاده الوطنى لدى سلطات الدولة المعـــتمـــد لديهـــــا لإستعمالـــه فـــى المناسبات التى تُحتم عزفه دون أخطـــــاء ، ويعمــــــل عـــلـــى توزيعهـــــا علـــى جميـــع الجهـــات الرسميـــة .

سابعاً - الجنازات العسكرية :

يغلب على الجنازات العسكرية دائماً طابع الوقار والإنضباط . ومن ثم تراعى فى تنظيمها مراسم محددة ومُلزمة . لذلك تتطلب الجنازة العسكرية قوامـــاً متكاملاً مرتباً من عناصر محدودة من القوات والمسافات الثابته وفى إطار مساحى سوى ذو بعد عسكرى[1] .

وفيما يلى بيان تفصيلى بكل من :-

- ترتيب الجنازة العسكرية .
- إجراءات سير الجنازة العسكرية .
- ترتيب وتشكيل الجنازة العسكرية .

---

[1] نظـــراً لأهميـــة الجـــنازات العسكرية ، صدر الكتاب الدورى رقم ٣٥ لسنة ٢٠٠١ عن الإدارة العامة لشئون الضباط يتضمن المراسم الواجب إتباعها إذا كانت الجنازات العسكرية فى المنطقة المركزية أو بالمحافظات الأخرى .

ترتيب الجنازة العسكرية

- تــرتيب تشــكيل الجنازة العسكرية من المقدمة إلى المؤخرة على النحو التالى: -

أولاً	القوات العسكرية المشيعة	تصــطف القوات العسكرية المشيعة على هيئة قطارين (قطار يمين وقطار يسار -. -وتــتكون القــوات العســكرية المشيعة من المجندين (بزى التشريفة وأسلحتهم (نصف آلى) (أو طبقا للمتاح واليسير)..فى وضع (على الكتف الشمال...علق سلاح) - ويمكن اصطفاف طلبة كلية الشرطة ضمن القوات العسكرية المشيعة. - يــتكون عدد القوات العسكرية المشيعة من عدد (١)فصيلة (٤) فصــيلة بالتدرج طبقا لرتبة الضابط المتوفى .. أو حسب إعداد القوات المتاحة فعلياً .
ثانياً	فرقة الموسيقى	(بزى التشريفة) .. السير بالمواجهة (فى المنتصف) -تعــزف الموســيقى (المارش العسكرى) تستمر فى العزف والســير بالخطوة البطيئة حتى نهاية المسافة المحددة لنهاية سير الجنازة .
ثالثاً	الضباط المشيعون	يصــطف الضــباط المشيعون بالزى العسكرى من الأحدث إلى الأقدم (حتى رتبة المقدم فقط). - الســير عــلى هيــئة قــول طريق (مكون من (٢) الى (٨) قطارات (مناصفة يميناً ويسارا) . - إذا كــان المــتوفى من طلبة كلية الشرطة :تبدأ بطلبة كلية الشرطة ثم الضباط (الأحدث الى الاقدم حتى رتبة المقدم)
رابعاً	حاملوا كرونات الزهور	(فى المنتصــف) كل كرونة زهور يحملها عدد (٢) مجند بزى التشــريفة كرونة باسم السيد وزير الداخلية (فى المنتصف) ثم يليها (يمين ويسار الكرونات الأخرى)
خامساً	حاملوا بساط الرحمة	(إذا وجد) (للسادة ضباط وأفراد الشرطة المسيحين) - ويجب أن يكون حاملوا بساط الرحمة من رتبة المتوفى

سادساً	النعش (الجثمان)	- (الضباط " كل الرتب " يحمل النعش على سيارة إطفاء مكشوفة) - (طلبة كلية الشرطة / الأمناء / المساعدين / المندوبين / الصف / الجنود / والمجندين) (يحمل النعش على الاكتاف) (يعين عدد (٨) مجند لحمل النعش) - يلف النعش بعلم جمهورية مصر العربية .. بحيث تكون الوان العلم عمودية على الجثمان .. يكون (اللون الاحمر) ناحية راس المتوفى ويكون (اللون الاسود) ناحية قدم المتوفى ويثبت على النعش بحيث تظهر الألوان الثلاثة للناظر . - يحاط النعش (وهو على سيارة الإطفاء المكشوفة) أثناء السير بعدد من (٤ : ٦ جنود) بزى التشريفة (يمينا ويسارا) حاملين أسلحتهم (نصف آلى أو طبقا للمتاح) فى وضع (على الكتف الشمال .. علق سلاح) - بالنسبة لرتبتى (عميد) (لواء) .. يحاط النعش (وهو على سيارة الإطفاء المكشوفة) أثناء السير بعدد من (٢الى ٣) من الخيل فى كل جانب (يمين ويسار المتوفى) وأن يكون الضباط راكبى الخيل (بزى التشريفة) ..(إن أمكن أو تيسر ذلك)
سابعاً	حاملوا الأوسمة والأنواط	(إذا وجد)... يحمل الأوسمة ضابط برتبة مقدم على وسادة سوداء (بحيث لا تزيد عن ٣ وسادات سوداء فى حالة تعدد الأوسمة)
ثامناً	كبار المشيعين	(مندوب السيد رئيس الجمهورية"فى المنتصف" يمينه / مندوب السيد وزير الداخلية أو من انابه سيادته - يساره / أقارب المتوفى) .. ثم يليهم مختلف القيادات .
تاسعاً	أسرة المتوفى	
عاشراً	سائر المشيعين	(حسب النظام المقرر) يتقدمهم "صف كامل من الضباط بالمواجهة. (من نفس رتبة الضابط أو طبقا للمتاح)
تم مراجعة إجراءات سير الجنازة العسكرية مع إدارة المراسم العسكرية بوزارة الدفاع.		

إجراءات سير الجنازة العسكرية

أولاً	إن تيسر – قيام (جماعة تادية التحية) "مكونة من عدد ١٠ مجند الى ١ فصيلة بـزى التشـريفة + قائد " بالاصطفاف على يمين منزل المبنى أو السرادق أو المسجد الذى يخرج منه الجثمان (يكونوا فى وضع كتفا سلاح) – عـند خـروج الجـثمان تؤدى (جماعة تأدية التحية) التحية للجثمان بنداء قائدهـا : (سلام الجنازة .. سلام سلاح) وتبقى فى هذا الوضع حتى يتم وضع الـنعش فى مكانـه عـلى سيارة الإطفاء المكشوفة أو على الأكتاف ثم يأخذوا مكانهم فى طابور الجنازة. – عندما يبدأ سير طابور الجنازة يصدر القائد (جماعة تأدية التحية) النداء : (كتفاً سلاح)
ثانياً	– إجراءات يجب إتباعها قبل الميعاد المحدد لبدء الجنازة (١٥) دقيقة تقريباً : (١) يصـطف القوات العسكرية المشيعة (بزى التشريفة) فى المقدمة فى وسط الطريق فى هيئة قول طريق بالمواجهة (قطارين)"حسب ما يتقرر " وأسلحتهم فى وضع (على الكتف الشمال .. علق سلاح) (٢) يصطف الضباط المشيعون فى (طابور الجنازة) خلف الموسيقى المترجلة فى هيـئة قـول طـريق بمواجهـة مـن ٢ الى ٨ ضباط (حسب عدد الضباط المشيعين) بحيث يكون الأحدث فى المقدمة "من ٣ إلى ٨ قطار "
ثالثاً	– فى الموعـد المحدد لبدء سير الجنازة .. يصدر قائد طابور الجنازة النداء : (على اليمين بطيئاً مارش) فيبدأ الطابور فى سيره
رابعاً	عـندما يقـترب دليل القوات العسكرية المشيعة من مكان إنتهاء التشيع (غالبا يكون محدد بسجادة حمراء) تبدأ القوات العسكرية المشيعة بالفتح على قطارين عـلى جانبى الطريق سير الجنازة .. وعند الوصول بالقرب من السجادة تقوم القوات المشيعة بعمل (خطوة تنظيم) " وتستمر فرقة الموسيقى فى السير دون توقف " مروراً بوسط قطارى القوات العسكرية المشيعة

خامساً	- يــتم الفــتح للضباط المشيعين على قطارين أو اكثر (مناصفة) على جانبى طــريق ســير الجــنازة .. بمجــرد وصول دليل الضباط المشيعين الى القوات العسكرية يقوم الضباط المشيعون بعمل (خطوة تنظيم)ويستمر حاملوا كرونات الزهورفى السير دون توقف مروراً بوسط قطارى (أو اكثر) للضباط المشيعين ..يصدر قائد الطابور نداء : (قف للداخل دور جانباً سلاح)
سادساً	تســتمر بــاقى العناصر المشتركة فى التشييع وتأخذ الموسيقى مكانها فى سير دليل وتستمر فى العزف (المارش الجنائزى)
سابعاً	- عند إقتراب الجثمان (من الضباط المشيعين المصطفه على جانبى طريق سير الجــنازة) يــنادى قائد الطابور النداء (كتفا سلاح) ثم (سلام للجنازة/ سلام ســلاح) يــؤدى الضــباط والقــوات المشيعة التحية للجثمان فقط وبعد مرور الجــثمان من امام القوات العسكرية المشيعة ينادى قائد طابور الجنازة (جانباً سلاح)
ثامناً	- وبوصــول المشــيعين إلى دليل يمين القوات العسكرية المشيعة (عند بداية البساط . السجادة الحمراء) أ - تقــف الموســيقى عــن العزف (وتسنمر فى السير والانصراف بالسيارة المخصصة لهم للعودة للثكنات) ب- يقــوم قــائد طــابور الجنازة بتوجيه أقرب الأقارب للمتوفى الىَ نقطة أخذ العزاء . جـــ - يتقدم مندوب السيد رئيس الجمهورية ثم مندوب السيد وزير الداخلية تقديــم العزاء يتبعه باقى المشيعين وكذلك ينضم الضباط المشيعين لتعزية أهل الفقيد ثم ينصرفوا .
تاسعاً	- فى ذلــك الوقت .. يتم نقل النعش من سيارة الأطفاء المكشوفة الى السيارة المخصصة لنقل الموتى (سيارة إسعاف) وتتحرك متجهة الى مثواه الأخير.
تم مراجعة إجراءات سير الجنازة العسكرية مع إدارة المراسم العسكرية بوزارة الدفاع.	

ترتيب وتشكيل الجنازة العسكرية

أولا	القـــــوات العســـــكرية المشيعة	القوات العسكرية المشيعة على قطارين يمينا ويسارا	- تصطف القوات العسكرية المشيعة على هيئة قطارين (قطار يمين ويسار) . - وتـــتكون القوات العسكرية المشيعه من المجندين (بزى التشريفه) وأسلحتهم (نصف آلى) (أو طبقا للمتاح أو الميسر) . - ويمكـــن اصــطفاف طلبة كلية الشرطة ضمن القوات العسكرية المشيعة . يتكون عدد القوات العسكرية المشيعة من عدد (١) فصيلة إلى (٤) فصــيلة بالـــتدرج طبقا لرتبة الضابط المتوفى .. أو حسب اعداد القوات المتاحة فعليا
ثانيا	فـــــــريق الموسيقى	فرقة الموسيقى فى المنتصف	(بزى التشريفة) .. السير بالمواجهة (فى المنتصف) - تعــزف الموســيقى (المـــارش الجنائزى) وتستمر فى العزف والســير بـــالخطوة البطيئة حتى نهاية المسافة المحددة لنهاية سير الجنازة .
ثالثا	الضــــــباط المشيعون	الضباط المشيعون من ٣ الى ٨ قطار	- تصــطف الضباط المشيعين بالزى العسكرى من الأحداث فالأقدم .. (حتى رتبة (المقدم) فقط . - الســير على هيئة قول طريق {مكون من (٢) إلى (٨) قطارات} (مناصفة يمين ويسار) - إذا كــان المــتوفى مــن طلبة كلية الشرطة) : تبدأ بطلبة كلية الشرطة ثم الضباط { من الأحدث فالأقدم حتى رتبة (المقدم) .
رابعا	حاملوكرونات الزهور	حاملو كرونات الزهور فى المنتصف	(فى المنتصــف) { كــل كرونة زهور يحملها عدد (٢) مجند بزى التشريفة } كــرونة بأســم السيد وزير الداخلية (فى المنتصف) ثم يليها (يمين ويسار) الكرونات الأخرى
خامسا	حاملو بساط الرحمة	حامــلو بســاط الـــــرحمة فى المنتصف	(إذا وجد) .... {للسادة ضباط وأفراد الشرطة المسيحيين) {ويجب أن يكون حاملو بساط الرحمة من رتبة المتوفى)

سادسا	الـــــــنعش (الجثمان)	(النعش (الجثمان)	- { الضباط (كل الرتب) : يحمل النعش على سيارة إطفاء مكشوفة) - { طلبة كلية الشرطة / الأمناء / المساعدين / المندوبين / الصف / الجنود / قوالمجندين }٠٠٠ يحمل النعش على الأكتاف) ٠٠ يعين عدد (٨) مجند تحمل النعش - يـلف النعش بعلم جمهورية مصر العربية ٠٠ بحيث تكون الوان العــلم عمودية على الجثمان – يكون (اللون الأحمر) ناحية {رأس المتوفى} ، ويكون (اللون الأسود) ناحية {قدم المتوفى} ، ويثبت على النعش بحيث تظهر الألوان الثلاثة للناظر ٠ - يحــاط النعش (وهو على سيارة الإطفاء المكشوفة) {أثناء السير} بعــدد من (٤) إلى (٦) جنود بزى التشريفة (يمينا ويسارا) حاملين أسلحتهم (نصف آلى أو طبقا للمناخ فى وضع (على الكتف الشمال ٠٠ علق سلاح) - بالنسـبة لرتبــتى (عميد) و (لواء) ٠٠ يحاط النعش (وهو على ســيارة الإطفــاء المكشــوفة أثناء السير بعدد من (٢) إلى (٣) من الخيــل فى جانب (يمين ويسار المتوفى) وأن يكون الضباط راكبى الخيل (بزى التشريفة) ٠٠٠٠ {إن أمكن أو تيسر ذلك)
سابعا	حامـــــلو الاوســـــمة والانواط	حامــلو الاوســمة والانـــــواط(فى المنتصف)	(إذا وجد).. يحمل الأوسمة ضابط برتبة (مقدم) على وسادة سوداء (بحيث لا تزيد عن (٣) وسادات سوداء فى حالة تعدد الأوسمة
ثامنا	كــــــبار المشيعين	كبار المشيعين	(مــندوب السيد رئيس الجمهورية (فى المنتصف))- يعينه / مندوب السـيد وزيــر الداخــلية أو من أنابه سيادته – يساره أقرب أقارب المتوفى) .. ثم يليهم مختلف القيادات.
تاسعا	أســـــــرة المتوفى	أسرة المتوفى	
عاشرا	ســـــــائر المشيعين	سائر المشيعين	(حســب النظام المتبع) يتقدمهم (صف كامل من الضباط بالمواجهة) (من نفس رتبة الضابط أو طبقا للمتاح)

ثم مراجعة تشكيل وترتيب الجنازة العسكرية مع إدارة المراسم العسكرية لوزارة الدفاع

المبحث الرابع

مهارات التعامل مع كبار الشخصيات

أولاً: طبيعة السلوك الإنساني:

إن الإنسان من لحظة مولده إلى مماته في كفاح دائم لتحقيق حاجاته المختلفة، والتي تكون في بعض الأحيان متضاربة.

وإن أي سـلوك من جانب الإنسان ما هو إلا أحد الحلول التي تعمل على التوازن بين جميع القوى الناشئ بعضها من داخل الفرد ذاته، وبعضها مـن بيئته، فهو يتصرف دائماً تبعاً لنظرته إلى حاجاته الشخصية كذلك تبعاً للإمكانيات البيئية التي تشبع هذه الحاجات.

١- خصائص الموارد البشرية (خصائص الإنسان كمورد بشري).

- الإنتاجية هي السلوك وليست الإمكانيات المادية.
- التحفيز بالترغيب وليس بالقهر والتخويف.
- قدرة الإنسان على التحكم والسيطرة.
- الميول الاجتماعية للإنسان.
- تطوير الإنسان وتنميته هي عملية ذاتية داخلية.
- طاقة الإنسان على إحداث التغيير وقبوله طاقة هائلة.

٢- خصائص السلوك الإنساني:

- السلوك الإنساني سلوك مُسبب ، أي نتيجة لبعض المثيرات أو المؤثرات.
- أن السلوك الإنساني سلوك مُوجه لتحقيق هدف معين (إشباع حاجة).
- أن السلوك الإنساني سلوك مدفوع (بدافع أو حافز معين).

** (السبب، الدافع، والهدف) عناصر متكاملة ومتصلة وهى المحك الأساسي في تفسير أسباب الاختلاف أو التشابه بين سلوك الأفراد.

** ونتيجة لذلك فإن سلوك الفرد هو محصلة التفاعل بين الفرد (مصدر السلوك) والموقف أو الظروف التي يتم فيها هذا السلوك.

سلوك الفرد = دالة (الفرد مصدر السلوك × الموقف).

دالة = (الرغبة × القدرة × الموقف) .

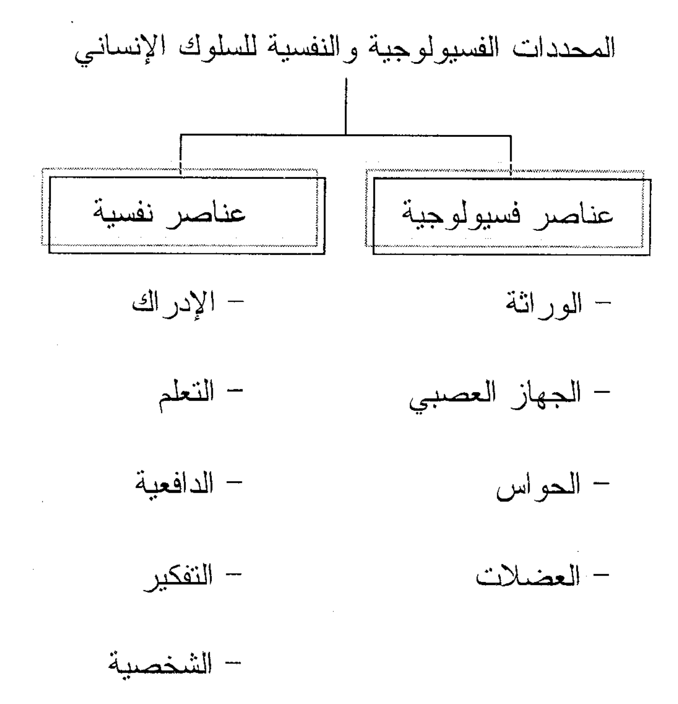
٣- مُحددات السلوك الإنساني:

- السلوك الإنساني ظاهرة تتميز بالتعقيد والتشابك حيث تتفاعل عدد من العوامل المختلفة في اثارته وتحديد اتجاهاته.
- عنصراً السلوك الإنساني هما: الفرد والبيئة.

أ- الفرد : Person

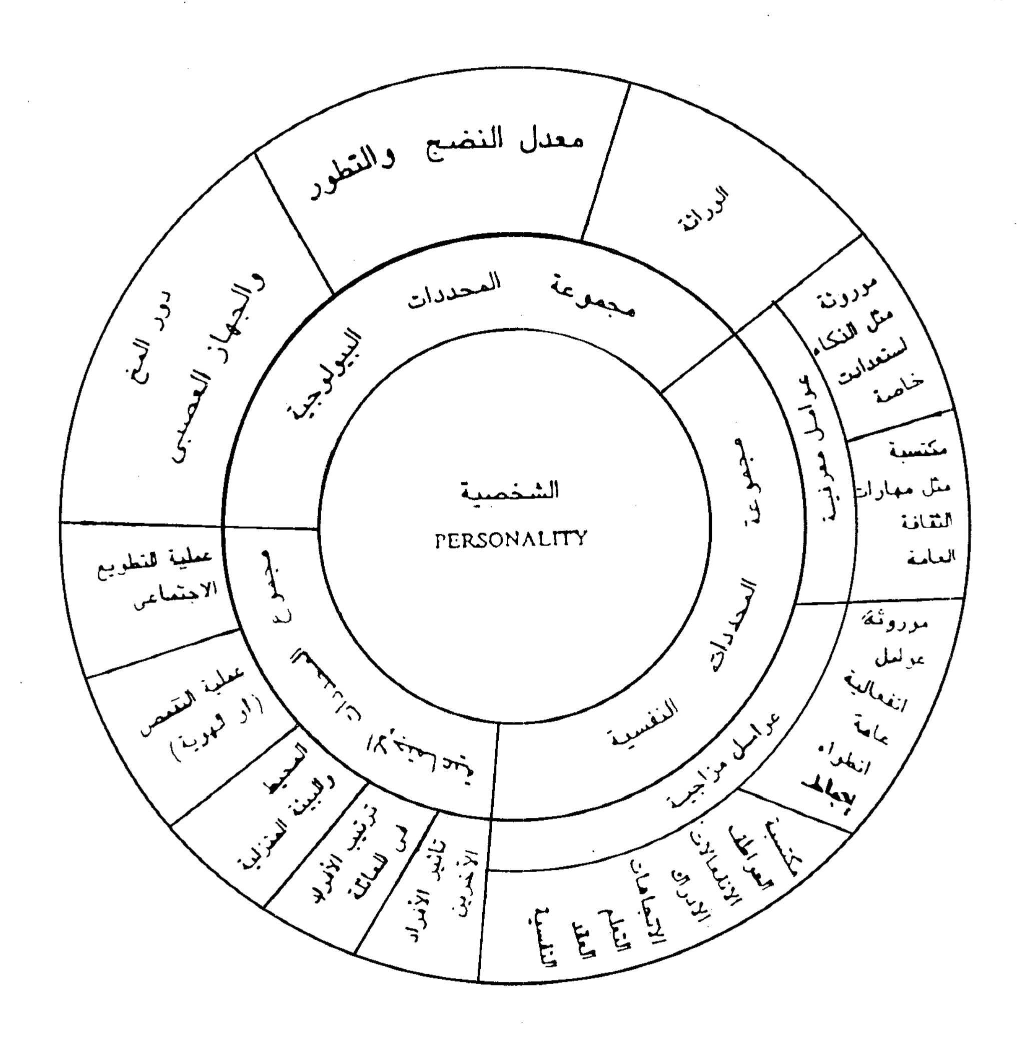
ويتكون الإنسان من مجموعتين من العناصر.

فسيولوجية + نفسية:



ب- البيئة: Environment

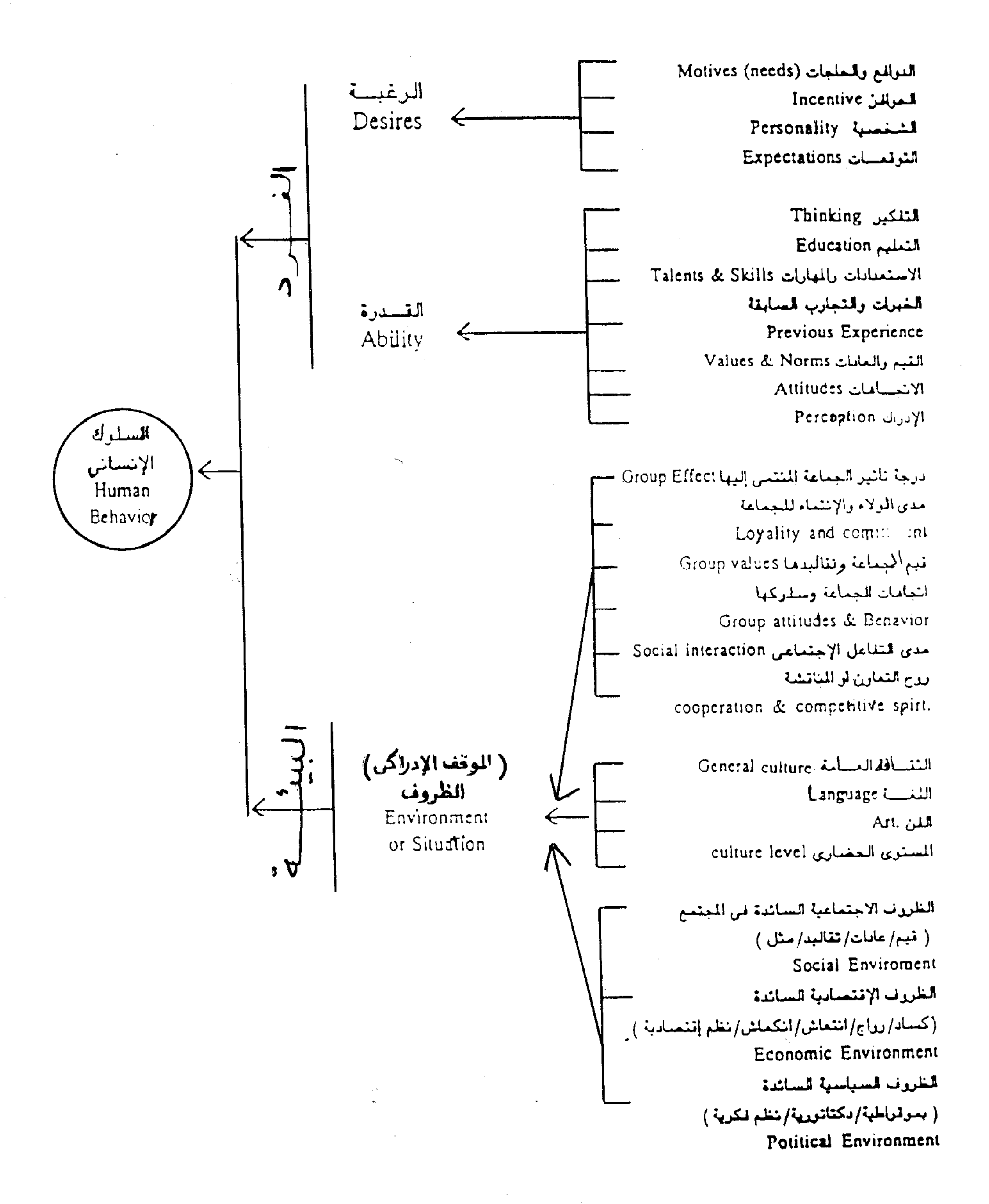
وهـــي ما يُعبر عنه بالموقف الإدراكي أو الظروف المحيطة بالفرد منذ ولادته، فالفرد يتأثر بالجماعة المنتمي إليها ، وثقافته ولغته التي اكتسبها ، والظروف الاجتماعية السائدة في المجتمع من قيم وعادات وتقاليد وظروف اقتصادية وسياسية.



محددات الشخصية الإنسانية

الشخصية الإنسانية محصلة التفاعل بين العديد من العوامل فهى غاية فى التعقيد .

نموذج يوضح محددات السلوك الإنسانى



** مُحددات السلوك الإنساني تنحصر في ثلاث مجموعات :

أ- عوامل تتعلق بالتكوين النفسي للفرد :

١- التفكير.

٢- الإدراك.

٣- الاتجاهات.

٤- الدوافع.

٥- الشخصية.

ب- عوامل تتعلق بالتكوين الاجتماعي :

أثر الجماعة .

ج- عوامل تتعلق بالتكوين الحضاري :

اللغة ، الثقافة .

الخلاصة :

أن السلوك الإنساني ما هو إلا محصلة التفاعل بين العديد من العوامل سواء كانت هذه العوامل نفسية ، مرتبطة بالشخص الذي يقوم بهذا السلوك، أو عوامل اجتماعية وحضارية ترتبط بالبيئة والظروف التي يعمل فيها هذا الشخص والذي يصدر عنه هذا السلوك.

ثانياً : أنماط القيادة الإدارية ومهارات التعامل مع الرؤساء :

١- مفهوم القيادة :

- القيادة ظاهرة اجتماعية مرتبطة بالوجود المشترك لأكثر من شخص.
- القيادة هي فن الإدارة :

وهي ذلك النشاط الذي يباشره شخص ما في مجال الإشراف على الآخرين ، وذلك لتحقيق هدف معين عن طريق استخدام التأثير ، والاستمالة ، أو السلطة الرسمية إذا ما اقتضت الضرورة ذلك.

٢- عناصر القيادة :

أ جماعة من الناس.

ب-هدف مشترك.

ج-أن يقوم على الجماعة شخص يختارونه كقائد يتعاونون معه لتحقيق ذلك الهدف.

٣- الفرق بين القيادة والرئاسة :

القيادة تنبع تلقائياً من الجماعة ، بينما الرئاسة هي مفروضة عليهم وفق ظروف تنظيمية أو قوانين العمل والاختصاص ، فالرئيس يستمد سلطته من السلطة الرسمية ، بينما القائد يستمد سلطته من قدرته على التأثير في سلوك الآخرين عن اقتناع .

٤- أنماط القيادة :

من أهم تقسيمات القيادة :

- القيادة الاستبدادية (الأوتوقراطية) المركزية.
- القيادة الديمقراطية (المشاركة).

٥- سيكولوجية القيادة الإدارية الناجحة (عوامل نجاح القيادة) :

أ الحاجات الشخصية للقائد.

ب-العلاقات بين القائد والمرؤوسين.

ج- العلاقة بين القائد والزملاء والمرؤوسين معاً.

د- طبيعة وقيود العمل.

هـ-التغيرات التكنولوجية (عامل الزمن).

٦- الاتصال بالرئيس :

أ مع الرئيس المركزي (الاستبدادي) :

-اعرف رئيسك جيداً.

-أعطه معلومات صحيحة وكافية.

-أبدأ بالأخبار الطيبة.

-أعطه حلولاً للمشاكل وبدائلها.

-زوده بالحقائق ، والإحصائيات المختصرة ، حيث لا يملك الوقت للشرح المطول.

-كـن يقظـاً وذكياً في توقعاتك (التنبؤ بما يستفسر عنه ، وما يطلبه من معلومات).

ب- مع الرئيس المشارك: (الديمقراطي):

-كن مُلماً بالموضوع.

-قدم لرئيسك عدة بدائل.

-كن مُبدعاً.

-كن دقيقاً في الوقت.

-لا تضع رئيسك في موقف مُحرج.

-أكد له حرصك على المصلحة العامة وأثبت ذلك.

-أشعره بأنه هو الذي يُدير العمل وهو صاحب القرار.

ج- توصيات عامة:

عند تعاملك مع رئيسك يجب مراعاة .

-المدخل الجيد للموضوع .

-ترتيب الأفكار.

- الأدلة والبراهين .

- الحماس .

- الإصغاء الجيد والإجابة المركزة وعدم المقاطعة.

- تقديم كافة المستندات .

- إبراز الإيجابيات والسلبيات لكل قرار .

٧- سلوكيات التعامل مع الرؤساء :

- أثبت أن ولائك كاملاً للمؤسسة التي تعمل بها.
- احترم وقت رئيسك ، وادرس المشكلة التي ستعرضها عليه جيداً ، ولا تقاطعه إلا لضرورة ، واجمع كل الأسئلة التي تريد تقديمها له مرة واحدة وقدمها له مكتوبة حتى لا تقطع تفكيره بتكرار تدخلك للاستفسار.
- عند الخطأ تقبل الملاحظات – الساخنة من رئيسك.
- عليك أن تُشعر رئيسك أنك راغب في تقديم العون والمساعدة دون تردد لمؤسستك ولو قدمت بعض التضحية من وقتك وإجازاتك.
- إذا وصلتك تعليمات متعارضة من الرؤساء فلا تناقشها بينهم ، واعرض الأمر على رئيسك المباشر ، وإذا كان غير موجود فاتصل بالرئيس الأعلى الذي أصدر الأمر واشرح له أنك مستعد للتنفيذ ولكنك تخطره فقط بأن رئيسك المباشر سبق أن أصدر لك أمراً مخالفاً ، فإذا أصر على رأيه فنفذه فوراً ، واخطر رئيسك عند وجوده.

- إذا شعرت أن من حقك الحصول على تميز مادى أو مكافأة فاطلب ذلك من رئيسك ولكن تجنب الأسلوب الخطأ كالأمثلة التالية :
  - أني احتاج إلى التقدير.
  - إن لي مدة خدمة طويلة هنا في المؤسسة.
  - المفـــروض أن أحصل على تميز أفضل من (فلان) لأني أعمل أكثر منه أو بكفاءة اكبر منه.
  - إذا أردت مني البقاء فى العمل ، فلابد من الزيادة.
- وأفضـــل أسلوب للحصول على التميز هي أن تقدم ما يثبت أنك تستحقها بعمـــلك ، وذلـــك بعـــرض منجزاتك وإبراز المسئوليات الإضافية التي أضيفت لعملك ، وتوضح المبالغ التي تمكنت من توفيرها ، أو التحسينات التي أدخلتها على نظام العمل مع بيان الوقت الإضافي الذي قمت خلاله بأعمال عاجلة تهم المؤسسة ، وتراعي دائماً أن تكون هادئاً مهذباً وليس مستفزاً.
- عـــند صـــدور قرار بنقلك للعمل بجهة أخرى لا تجادل مهما حدث من تصرفات رؤسائك القدامى أو الزملاء ، واجعل انتقالك هادئاً يحمل طابع الاحترام للجميع .

٨- مهارات الإقناع :

- لا شيء يفوق الخبرة.
- إن الرجل الذي يستطيع التحدث تجذبه الزعامة.

- إن القدرة على الكلام طريق مختصر للتميز والنجاح.

- إن طـــريق تنمية الثقة بالنفس هي أن تفعل الشيء الذي تخاف أن تفعله وتترك خلفك تجارب ناجحة.

- ٩٩% من الناس لا ينتقدون أنفسهم أبداً مهما كانوا مخطئين.

- لا جـــدوى مـــن الانـــتقاد، لأنه يضع الإنسان في موضع المدافع الذي يستميت في تبرير أفعاله ، والانتقاد يجرح الكبرياء ويؤذي الاحساس.

- في الحرب لا يقدم الجندي شكواه بعد الحدث مباشرة بل يجب أن يتروى حتى يهدأ.

- ابراهام لنكولن أفضل قائد للرجال عرفه العالم . ولماذا ؟

بعـــد حادثة شهيرة في حياته ، لم ينتقد أحداً على الإطلاق أيا كان السبب وعـــندما هُـــزم أحـــد قـــادة الجيوش كتب إليه خطاباً يلومه فيه على إخفاقه وتقاعســـه ، مـــاذا كان تأثير هذا الخطاب على هذا القائد ؟ هذا القائد لم ير الخطـــاب أصلاً ، لأن لنكولن لم يرسله . لأنه قال لنفسه ، لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعري ولكنه سيجعل القائد يبرر أفعاله ، وربما أداننا نحـــن وسوف يشعر بمشاعر قاسية ، ولو كان لي نفس طباعه ربما فعلت ما فعل.

- لا تدينوا كي لا تدانوا . وقد قالها الرسول محمد صلى الله عليه وسلم منذ أكثر من أربعة عشر قرناً " اعمل ما شئت كما تدين تدان ".

- من كان بيته من زجاج فلا يقذف الناس بالحجارة ، وقال كونفوشيوس " لا تشك من الثلج الذي على سطح جارك وعتبة بابك مسدودة بالثلج ".

- تذكر وأنت تتعامل مع الناس ، إنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية ، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبرياء والغرور.

والانتقاد شرارة ربما سببت انفجاراً في مخزن البارود.

- مـن تكـلم فليقل خيراً ، أو فليصمت " صدق رسول الله صلى الله عليه وسـلم ، وعلى نفس المعنى قال أحد الحكماء "لن أتكلم عن أحد بسوء ، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس ".

- **والخلاصة : بـدلاً مـن إدانة الناس ، دعنا نحاول أن نفهمهم ، دعنا نحاول التوصل للسبب الذي يجعلهم يفعلون ما فعلوه ، هذا مفيد ويأسر العقـل أكثر من الانتقاد ، ويولد العاطفة والتسامح ، كي تفهم الجميع ، سامح الجميع.**

وقديماً قال حكيم : " الله ذاته لا يحاكم الإنسان إلا بعد موته ، فلماذا نحاكمه الآن ".

- ولكى تكون أكثر إقناعاً :

اجعل كل إنسان مهماً

- هـناك طـريقة واحدة تجبر أي شخص على أن يفعل أي شيء تريده ، ليست بالسلاح أو السوط ، اجعله يشعر أنه مهم.

- يقول سيجموند فرويد : إن كل شيء نفعله ينحدر من دافعين ، الدافع الجنسي ، والرغبة في العظمة.

- ويقول جون ديوي : إن أعمق دافع في طبيعة الإنسان هو الرغبة في أن يكون مهماً.

- إن الرغـبة في الشعور بالأهمية هي أحد الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيـوان ، وللأسـف الشديد فإن كثيراً من الجرائم التي يرتكبها الناس تكون بسبب ملىء الشعور بالأهمية.

- إن الشـعور بالأهميـة قد يكون بأداء عمل ما ، طلاء حائط ، أو إبداع لوحة فنية ، أو قطعة موسيقية ، أو تبرع لبناء ملجأ للأيتام .. الخ ، وقد يكون هذا العمل منطقياً عاقلاً ، أو عاطفياً مجنوناً ، يصل لحد القتل من أجل الشهرة.

- مـا هـو سبب الجنون بين البشر ؟ ليست هناك إجابة صريحة على هذا السـؤال ، فنصف حالات الجنون يمكن أن نعزوها إلى أسباب بدنية مثل الاضـطرابات المخية (اختلال في كيمياء المخ) الكحول ، المخدرات ، لكن النصف الآخر من الذين يصابون بالجنون ، لأنهم يجدون فيه مهرباً للشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة ، فذاك نابليون ، وهذا محمد على وهذه كليوباترا.

- فإذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية ، لدرجة أنهم يصابون بالجـنون للحصـول عليها ، فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس هذا الشعور بأهميتهم.

- إن إثارة الحماس بين الناس ، والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الإنسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع.

- كـــثيرون يعتقدون أنهم يرتكبون جريمة شنعاء لو تركوا ذويهم بلا طعام لمدة عدة أيام ، ومع ذلك فإنهم يتركونهم ربما لسنوات طويلة دون تقدير أو استحسان ، وكانوا في لهفة عليه أكثر من الطعام .

- بعض الناس جوعي ومتعطشين للتقدير لدرجة أنهم سيصدقون أي شيء يقال لهم ، فالجوعان لا يدقق فيما يقدم إليه من طعام .

- ولكـــن هناك فارق بين التقدير والتملق ، فالأول صادق والآخر كاذب ، يـــأتي أحدهما من القلب ، والآخر من طرف اللسان ، لذا فالتقدير مؤثر والتملق غير مؤثر.

- لا تخـــف من الأعداء الذين يهاجمونك ، ولكن خف من الأصدقاء الذين يتمـــلقونك ، ولذلك قيل: اللهم اكفني شر أصدقائي ، أما أعدائي فأنا كفيل بهـــم ، وقال عمر بن الخطاب -رضي الله عنه رحم الله من أهدى إلينا عيوبنا.

ثالثاً : استقبال كبار الشخصيات وتوديعهم :

تتخذ مراسم استقبال وتوديع كبار الشخصيات العديد من الأشكال أو الأنماط التي تختلف باختلاف نوع المناسبة وتوقيتها ، وللإحاطة بهذه المراسم ينبغي ابتداءً الإلمام ببعض القواعد الهامة في هذا المجال وهي :

١- أنواع الشخصيات الهامة :

يمكن تقسيم كبار الشخصيات إلى نوعين :

أ كبار الشخصيات الأجنبية ، وتشمل :

- ملوك ورؤساء الدول وزوجاتهم.
- الأمراء ونواب رؤساء الدول وزوجاتهم.
- الرؤساء ر الملوك السابقون.
- رؤساء الوزراء الحاليون والسابقون.
- وزراء الخارجية ونوابهم (مساعدوهم).
- الوزراء المختلفون.
- سفراء الدول الأجنبية.
- شخصيات غير حكومية لها وزنها وقيمتها في الدول الأجنبية.

ب – كبار الشخصيات الوطنية ، وتشمل :

- رئيس أو ملك الدولة وزوجته.
- الأمراء ونائب (نواب) رئيس الدولة وزوجاتهم.
- رئيس الوزراء.
- الوزراء.
- رؤساء وأعضاء المجالس النيابية.
- كبار الموظفين في الدولة.
- شخصيات ذات ثقل ديني أو اقتصادي أو اجتماعي.
- ضيوف المنظمة (الوزارة).

٢– الغرض من الاستقبال :

تنقسم الاستقبالات إلى عدة أنواع ، تختلف باختلاف الغرض من الاستقبال :

- زيارات رسمية.
- (للسياحة ، للراحة ، لمهمة خاصة).
- زيارة مرور (ترانزيت).

- حفلات (عيد قومي ، مناسبة اجتماعية ، تعارف .. الخ).

٣- أهم البيانات الواجب توافرها :

يجــب أو تــتوافر للجهة المسئولة عن مراسم الاستقبال (المراسم ، العلاقات العامة) بعض البيانات الأساسية :

- تاريخ بدء الزيارة ومدتها.
- وسيلة السفر (طائرة ، باخرة) وبياناتها.
- توقيت الوصول.
- عدد وأسماء المرافقين للضيف وزوجاتهم ووظائفهم ودرجاتهم.
- شعار دولة الضيف وعلمها ونشيدها الوطني.
- رغبات الضيف لتضمينها في البرنامج.
- ساعة السفر والوسيلة التي سيغادر بها البلاد.
- تبادل الأوسمة والهدايا.

٤- الأسس العامة في الاستقبال والتوديع :

- يقوم رئيس الدولة (رئيس / ملك) باستقبال وتوديع الملوك ورؤساء الدول عند وصولهم ومغادرتهم للبلاد.
- رئيس الوزراء.
- وزير الخارجية.

- الوزير المختص.

- رئيس وأعضاء المجلس النيابي.

- مسؤول المراسم والبروتوكول.

- يكون رئيس البعثة الدبلوماسية (السفير) في استقبال الضيف عند وصوله إلى دولته ، أو مرافقاً له.

- يعد استقبال رسمي (المطار / محل الإقامة) يشترك فيها رئيس الوزراء والـــوزراء ورؤســـاء المجـــالس النيابية وكبار ضباط القوات المسلحة والشرطة.

- يشارك في الاستقبال والتوديع أعضاء البعثة الدبلوماسية للضيف وأحيانا بعض أعضاء البعثات الدبلوماسية الأجنبية الأخرى.

- يقـــام حفل عشاء رسمي تكريماً للضيف (وحرمه) في نفس يوم الوصول أو في اليوم التالي ، يتم فيه تبادل الكلمات.

- تعين بعثة شرف برئاسة أحد الوزراء وعضوية عضوين لمرافقة الضيف طوال مدة إقامته.

- يقيم الضيف في قصر الضيافة أو في أحد الفنادق.

- يعد برنامج الزيارة.

٥- أنواع الاستقبالات :

- يطــلق عــلى الاستقبال أنه (رسمي) متى دعي لحضوره أشخاص ذوي مراكــز رسمية (دون الزوجات أو الأزواج) ، ما عدا حضور زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية حيث يحضرن بصفتهم الرسمية لأزواجهم.

- تقيــم البعــثات الدبلوماسية حفل استقبال كبير بمناسبة الأعياد القومية ، وتخطر سلطات الشرطة لعمل ترتيبات الأمن.

- يكــون الداعي والداعية في استقبال الضيوف ، وبعد وصول المدعوين يترك الداعون مكانهم ويتجولون بين المدعوين للترحيب بهم.

- عــندما تبدأ حركة انصراف المدعوين وتصبح ملحوظة ، يأخذ أصحاب الدعوة مكانهم عند باب الخروج لتوديع المدعوين.

٦- السمات الخاصة بكبار الشخصيات :

تحــاط الشخصيات الكبرى في كل مجتمع بمناخ من الاحترام والمهابة الذى تفرضه طبيعة شخصياتهم ، أو طبيعة الوظائف أو المناصب التي يشغلونها ، ولذلــك يجــب على من يقترب من هذه النوعية من الشخصيات أو تفرض ظــروف عمــلهم التعامل معهم أن يلتزم في سلوكه وحركاته بحدود اللياقة واللــباقة ، التي تمكنه من أداء عمله على أكمل وجه ، وتحقق له الهدف من هذا الاقتراب.

وينبغي الإحاطة بأن للشخصيات الهامة مجموعة من السمات أو الخصائص التي تتميز بها عند ظهورها في المعاملات العامة (المعلنة) ومن ذلك :

أ المظهر العام:

حيــث يغلب عليهم ارتداء الملابس الأنيقة غالية الثمن ، والحركة المحسوبة المحددة ، والتي تحاط أحياناً بحراسة خاصة Body Gards ، وغالباً ما تكون كلماتهم مقتضبة ومحددة.

ب – ومن حيث المضمون :

تـــتجه الشخصية الهامة دائماً إلى هدفها مباشرة سواء في الحديث أو الزيارة أو المقابلات ، وغالباً ما يكون هدفها محدداً ووقتها كذلك.

ج – المزاج العام:

تتســم بعض الشخصيات الهامة أحياناً بالمزاج الحاد أو الطبيعة المتقلبة التي يمكن أن تنقلب من النقيض إلى النقيض في لحظات.

د – الحالة البدنية أو الصحية :

قد تكون الشخصية طاعنة في السن أو مصابة بمرض ما ، ومع ذلك تفرض عــليه طبيعة عمله ضرورة الحركة والانتقال لإنجاز أعماله ومن ثم يفرض ذلك على القائم باستقباله أو التعامل معه بعض اللباقة وحسن التصرف.

هـ- العادات الغذائية :

يجب مراعاة العادات الغذائية للشخصيات الكبرى سواء من الناحية الدينية ، أو الاجتماعية ، أو الصحية ، وتوفير نوعيات الغذاء التي تفضلها الشخصية، مع مراعاة أن الهدف من حفلات الغذاء أو العشاء مجرد إظهار مشاعر حسن الضـــيافة والود ، وليس الإصرار على تناول الضيف لأنواع الطعام المقدمة أو التي سبق إعدادها.

و- الألوان المفضلة :

قد تفضل الشخصية الهامة بعض الألوان وتميل إليها ، بينما تكره وتنفر من بعضـــها الآخـــر ، ولذلك ينبغي مراعاة هذه الحالات عند الإعداد لاستقبال الشخصية الهامة أو التعامل معها.

هـــذه بعض السمات أو الحالات النفسية التي يمكن أن تتسم بها الشخصية ، الأمـــر الذي يفرض على القائم باستقبال الشخصية أو التعامل معها ضرورة دراســـتها دراسة جيدة ، وإعداد وجمع البيانات والمعلومات الخاصة بها قبل استقبالها بموعد مناسب حتى يستعد لها استعداداً جيداً ولا يتحرج في السؤال عنها ، والبحث في تفصيلاتها مع أقرب المسئولين قرباً من هذه الشخصية.

هـــذا وينبغي إعداد برنامج دقيق يشمل كل وقت الزيارة منذ لحظة الوصول وحـــتى لحظـــة السفر أو المغادرة ، ويفضل أن يتم إعداد هذا البرنامج مع

الســـكرتير الخاص لهذه الشخصية أو المسئولين عن إدارة أعماله أو مسئول الـــبروتوكول الخاص به ، وإرسال البرنامج قبل موعد الزيارة بوقت مناسب حتى يتم اعتماده والموافقة عليه ، على أن يتضمن هذا البرنامج :

- مواعيد وأماكن اللقاءات والزيارات الرسمية.

- تحديد أسماء من سيلتقي بهم ووظائفهم (إن أمكن).

- مواعيد وأماكن الولائم والحفلات.

- تحديد ما إذا كان سيتم تبادل هدايا أو دروع وخلافه.

٧- الألقاب الرسمية لكبار المسئولين والشخصيات :

- كقاعدة عامة تلقب بعض الشخصيات بألقابهم الرسمية.

- يـــلقب الملوك بكلمة مولاي Sir أو صاحب الجلالة الملك Votre Majeste . Le Roi

- تلقب الملكات بـــ مولاتي Madame أو Votre Majeste ، ويخاطب الملوك المتـــنازلين عن الحكم او المعزولين عنه بنفس ألقابهم ، ويحدد كل بلاط ملكي لأفراد الأسرة المالكة ولأفراد العائلة ألقابهم وكيفية مخاطبتهم.

- في الجمهوريات يلقب رئيس الدولة بالسيد الرئيس

- Monsieur Le President.

- Mr. The President.

- لقـــب صاحب السعادة Excellence ، يستعمل في بعض البلاد ، كما يلقب بـــه رؤســـاء البعثات الدبلوماسية الأجنبية من درجة السفير ، والوزراء المفوضين على سبيل المجاملة.
- إذا كان السفير سيدة تلقب بالسيدة السفير :

-

- إذا كان السفير سيدة تلقب بالسيدة الوزير
- Madame La Ministre.

- يلقب الضباط تبعاً لرتبهم :

أ باللغة الإنجليزية :

ملازم	Second Lieutenant	Lit
ملازم أول	First Lieutenant	Lit
نقيب	Captain	Cap
رائد	Major	Maj
مقدم	Lieutenant Colonel	Lit. Col
عقيد	Colonel	
عميد	Brigadier	Brig
لواء	Major General	Maj. Gen
فريق أول	Lieutenant General	Lit. Gen
مشير	General Field Marshall	Gen.

ب باللغة الفرنسية

ملازم	**Lieutenant**
م. أول	**Premie Lieutenant**
نقيب	**Capitoine**
رائد	**Major**
مقدم	**Lieutenant - Colonel**
عقيد	**Colonel**
عميد	**Brigadier**
لواء	**General**
السلطان	Sultan
الأمير	Le Prince
الشيخ	Le Shakh
قداسة الباب	Le Sauit Peve The Holy Father
جلالة الإمبراطور	His Majesty The Emporor So Majeste l'Impereur
جلالة الإمبراطورة	So Majeste L Emperatice Her Majesty The Empress
حضـــرة صاحب الجلالة الملك	So Majeste Le Roi His Majesty The King

- **وكقاعدة عامة في آداب السلوك والتخاطب :-**

- يجـــب مـــراعاة الأدب فـــي الحديث مع الجدية التامة والدقة في اختيار الألفاظ موضوع الكلام.
- أن يـــتعود القـــائم بـــالحديث أو الاســـتقبال تذكر أسماء من يخاطبهم أو يســـتقبلهم وأن يوجه الكلام لمن أمامه ذاكراً اسمه مقروناً بلقبه الرسمي بلفظ من ألفاظ الاحترام (السيد /).
- المـــبادرة بـــتقديم مـــا يثبت شخصيته ، أو نطقها بثقة ووضوح واتزان وتحديـــد علاقته بشركته أو الجهة التي يمثلها، وأن يسيطر على المقابلة روح العمـــل الجـــاد المغلف بروح الود ، ولا يسمح لنفسه بالدخول في أحاديث جانبية شخصية لا تخدم مصلحة العمل.

٨- إجراءات الإعداد لزيارة كبار الشخصيات :

أ الإعداد للزيارات الرسمية :

يتطـــلب الإعـــداد لزيارة رسمية لضيف أجنبي – بالإضافة إلى ما سبق ذكره –الحصول على معلومات مؤكدة عن الضيف تشمل ما يلي :

- اسم الدولة التي ينتمي إليها ، وشعارها ونشيدها الوطني.
- الاسم الكامل للضيف والألقاب أو الرتب التي تسبق اسمه أو تلحقه.
- مدة الزيارة بالتحديد وموعد الوصول وضرورة مراعاة اتفاق موعدها مع الجانب المضيف.
- الغـــرض الأساسي للزيارة ، وما إذا كانت زيارة عمل أو زيارة سياحية أو تشمل الجانبين وهو الأغلب.

- رغبات الضيف العامة وهي الأماكن التي يرغب زيارتها والأشخاص الذين يود مقابلتهم.

- الرغبات الخاصة للضيف مثل عاداته في أماكن الإقامة والمبيت وأصناف المأكولات التي لا يتناولها وتلك التي يفضلها.

- عدد المرافقين للضيف وأسمائهم ومناصبهم ودرجاتهم، يلي ذلك الاتفاق على مكان الإقامة المناسب للضيف ومرافقيه وكذلك وسائل الانتقال المناسبة مع ملاحظة أن يكون محل الإقامة المخصص للضيف نفسه ملائماً لذلك كأن تكون السيارة المخصصة للضيف مميزة عن باقي سيارات الوفد التي يجب أن تكون مناسبة لعددهم ، وهذه تختلف من زيارة لأخرى حسب أهمية الوفد نفسه وحسب رتب ودرجات هؤلاء المرافقين.

ويلاحظ أيضاً في هذه المرحلة الاتفاق على الشخص المناسب لمرافقة الضيف خلال مدة الزيارة ويراعى فيه اللغة التي يتحدثها الضيف إن أمكن وثقافته العامة ، كذلك رتبته أو درجته ، بمعنى أن المعين لمرافقة أحد الضيوف يكون موظفاً بدرجة مناسبة لدرجة الضيف ، ومثال ذلك الضيوف رؤساء الدول ترافقهم بعثة شرف يعرفها السيد رئيس الجمهورية ، وتكون عادة برئاسة أحد السادة الوزراء وعضوية أحد السادة أمناء رئاسة الجمهورية وأحد السادة ياوران السيد رئيس الجمهورية.

ب- إعداد البرنامج المبدئي :

تتلو هذه الخطوة إعداد برنامج مبدئي للزيارة الرسمية ، أي إعداد برنامج مختصر يتضمن برنامج كل يوم إجمالاً ودون الدخول في التفاصيل ويلاحظ في هذه الخطوة :

- يجب التوازن في برنامج كل يوم بحيث لا يكون أحد الأيام يتضمن برنامجاً مزدحماً في حين اليوم أولاً والأيام التالية تختلف كثيراً.
- أن يتضمن البرنامج يوم الوصول مأدبة عشاء يقيمها الجانب المضيف (بقدر الإمكان) والمقصود بهذه المأدبة الترحيب بالضيف والوفد المرافق له.
- أن يتضمن برنامج الزيارة علاوة على الزيارات الميدانية التي هي أساس الزيارة الآثار المصرية داخل وخارج القاهرة حسب ما يسمح الوقت وجانب ثقافي كالمتاحف وجانب آخر ترفيهي ويمكن الاستعانة في ذلك بالجهات المختصة كوزارة السياحة ووزارة الثقافة وهيئة الآثار وقد يتضمن البرنامج أيضاً زيارة بعض أماكن العبادة حسب رغبة الضيف ، ولا يجب إغفال جانب آخر هام يتعلق بزيارة مظاهر النهضة في مصر الحديثة مثل السد العالي ومحطة الكهرباء في أسوان ومصانع المنسوجات بالمحلة الكبرى وحلوان ومجمع الحديد والصلب في حلوان والمدن الصناعية الجديدة ويمكن الاسترشاد بوزارة الصناعة في هذا الشأن.
- أن يتضمن البرنامج جزءاً أو أكثر لجولة حرة ، فقد يرغب الضيف في إضافة فقرة للزيارة لم يكن متفقاً عليها من قبل.
- أن يكون موعد مباحثات الضيف مع الجانب المضيف ملائماً للطرفين وعادة ما يكون في صباح اليوم التالي لوصول الضيف.
- بعد وضع البرنامج المبدئي للزيارة تؤخذ الموافقة من الجانبين الضيف والمضيف.

ج – البرنامج النهائي :

بعد الموافقة على البرنامج الإجمالي نصل إلى خطوة أخرى لا تقل أهمية عمـــا سبق وهي اعتماد البرنامج النهائي للزيارة وهذه الخطوة تتطلب الكثير من الدقة وتشمل :

- إعـــداد الـــبرنامج الزمني للزيارة أي الوقت الذي تستغرقه كل نقطة في الزيارة والمدة التي يستغرقها الوصول إليها ، وكذلك مدة العودة منها.
- تحديـــد خـــط السير في كل خطوة ويمكن الاسترشاد في هاتين النقطتين بإدارة المرور المختصة.
- يحدد بالتفصيل أسماء وصفات المستقبلين في مكان الزيارة.
- المراســـم الـــتي تتم عند وصول الضيف إلى أرض الوطن كاستعراض حرس الشرف (إن وجد) وكذلك أسماء وصفات المستقبلين والمودعين.
- تحديـــد أمـــاكن الإقامـــة بأرقام الغرف وكذلك أرقام السيارات للوفد في الانتقالات.

وجميـــع هـــذه الـــنقاط تدرج في البرنامج التفصيلي الذي عادة ما يطبع طـــباعة أنيقة ، ويغلف ويسلم للضيف ومرافقيه وكذلك ترسل نسخ منه إلى الجهات المختصة بتنفيذ البرنامج لعدة جهات ، بل يجب إجراء اتصالات بها للتأكد من إجراء جميع الاستعدادات اللازمة لظهور الزيارة بالمظهر الملائم وإخطار الأمن وأجهزة المرور أمر لا بد منه أيضاً.

المـــراجـــع

١- أحمد حلمى إبراهيم : الدبلوماسية،(البروتوكول الإتيكيت - المجاملة) (القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٨٦) .

٢- حسن كامل : البروتوكول الدبلوماسى والإجتماعى، الطبعة الأولى (القاهرة : دار المستقبل العربى ، ١٩٨٧) .

٣- روحى جميل : آداب السلوك ، الطبعة الرابعة (بيروت: دار النهار للنشر ، ١٩٨٤) .

٤- ناصر الأنصارى (دكتور) : موسوعة حكام مصر من الفراعنة إلى اليوم مع صورهم وأعلامهم ورموزهم (القاهرة : دار الشروق ، بدون سنة نشر) .

٥- فؤاد واكد : السلوك الإجتماعى والدبلوماسى ، الطبعة الأولى (القاهرة : دار ممفيس للطباعة ، ١٩٧٣) .

٦- محمد عبد الحميد بسيونى : آداب السلوك عند المصريين القدماء، (القاهرة :الهيئة العامة للكتاب، ١٩٩٧).

٧- قواعد المراسم : مذكرات غير منشورة ، وزارة الخارجية ، إدارة المراسم ، ديسمبر ١٩٧٨ .